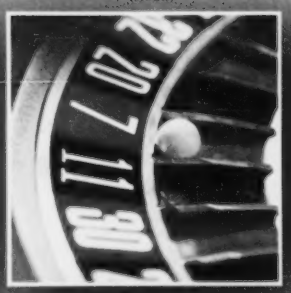


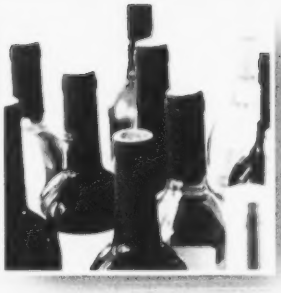
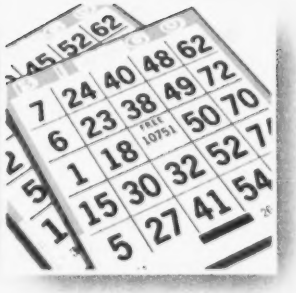
2009/10 Annual Report

Alcohol and Gaming Commission of Ontario

AGCO | Alcohol and Gaming Commission of Ontario

Ontario

ttery Loterie
$50 Millio
$35.0 Millio
$1,550,00



45 52 62
7 24 40 48 62
6 23 38 49 72
1 18 50 70
15 30 32 52
5 27 41 54

Mixed Sources
Product group from well-managed forests and other controlled sources
www.fsc.org Cert no. SGS-COC-004894
©1996 Forest Stewardship Council

ISSN 1911-902X (Print)
ISSN 1911-9038 (Online)

© Queen's Printer for Ontario, 2010

212 371

Alcohol and Gaming Commission of Ontario
90 Sheppard Avenue East
Suite 200
Toronto, ON M2N 0A4

Commission des alcools et des jeux de l'Ontario
90, avenue Sheppard Est
Bureau 200
Toronto, ON M2N 0A4

Ontario

Alcohol and Gaming Commission of Ontario
2009/10 Annual Report

MEMORANDUM TO: The Honourable Chris Bentley
Attorney General of Ontario

FROM: David C. Gavsie
Chair, Alcohol and Gaming Commission of Ontario

I am pleased to present the Alcohol and Gaming Commission of Ontario's Annual Report covering the period April 1, 2009 to March 31, 2010.

David C. Gavsie
Chair, Alcohol and Gaming Commission of Ontario

TABLE OF CONTENTS

Message from the Chair 4
Message from the Chief Executive Officer 6
AGCO Overview and Key Activities 8
- AGCO Overview 8
- Vision, Mandate, Mission 9
- Key Activities 10
- Organizational Structure 11
- Board of Directors 12
- AGCO Board Activities 14

Operational Efficiencies and Highlights 18
- Operational Overview 18
- Key Operational Achievements 18
- Alcohol Licensing 19
- Commercial Gaming and OLG-Operated Lotteries 20
- Charitable Gaming 22

Corporate Initiatives 24
- Operating Budget 24
- Conservation 24
- Information Technology Plan 25
- Human Resources Plan 25
- Internal and External Communications 26

Operational Performance 28
- Liquor Licensing 28
- Lottery Licences Issued by the AGCO 28
- Registration of Lottery Retailers, Lottery Retailer Managers and Lottery Suppliers 29
- Gaming Registrants 29
- Investigation, Enforcement and Compliance 30
- Customer Service 31
- Media Relations 31
- AGCO Website 31

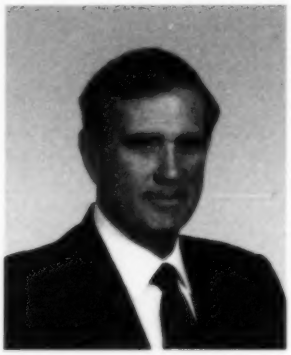
Performance Measures 32
Financial Performance 36
Fiscal Year Revenue and Expenditures 36
Audit 36

APPENDICES

Gaming: Legal Framework 38
Criminal Code (Canada) 38
Gaming Control Act, 1992 38
Order-in-Council 1413/08 38
First Nations Lottery Licensing 39
Ontario Gaming Relationships 40
Alcohol: Legal Framework 44
Liquor Licence Act 44
Liquor Control Act [Section 8 (1) (e, f, g and 3) (2a)] 44
Wine Content and Labelling Act, 2000 45

TABLE OF CONTENTS

MESSAGE FROM THE CHAIR



David C. Gavsie
Chair, Alcohol and Gaming Commission of Ontario

> "...the AGCO always strives to ensure that its activities are accountable, transparent and in the public interest."

AGCO'S MANDATE

The established mandate of the Alcohol and Gaming Commission of Ontario (AGCO) is to regulate the alcohol and gaming sectors in accordance with the principles of honesty and integrity, and in the public interest. We fully appreciate that as a regulatory body, the AGCO has a special duty to lead by example and ensure that the government, the public and our stakeholders have confidence in our processes and decision-making with respect to the sectors which we regulate.

IMPROVEMENT TO SERVICES

From liquor licensing and enforcement, to the regulatory oversight of charitable gaming, casinos, slot machine facilities at racetracks and lotteries operated by the OLG, the AGCO always strives to ensure that its activities are accountable, transparent and in the public interest. Over the past year, we have continued to improve the quality and quantity of services to our many stakeholder groups, and have also introduced new policies and programs to support their growth while maintaining public safety and public confidence.

BETTER GOVERNANCE AND OVERSIGHT OF ALL AGCO'S REGULATORY AND OPERATIONAL ACTIVITIES

From the perspective of the AGCO Board, a significant part of our responsibilities is the governance and oversight of all of the AGCO's activities—both regulatory and operations. In 2009/10, the Board restructured two committees to support this function—the Regulatory Governance Committee and the Corporate Governance Committee. These committees focus on financial, audit, administrative and regulatory oversight of the AGCO to ensure transparency of our operations, and to maintain the strict controls on all critical elements of operations including procurement and expenses which have been long-established at the agency.

GOVERNMENT CHANGE: TRAVEL AND HOSPITALITY EXPENSES DIRECTIVE

In the past year, there have been several important changes implemented by the government which focus on the governance of agencies, boards and commissions, amongst which were the implementation of an amended procurement directive and a new travel and hospitality expenses directive. As with their predecessors, these directives continue to be fully adhered to by the AGCO, as noted by the Travel and Expenses and Procurement audits carried out by the Ministry's Internal Audit Division in 2009, which found the AGCO compliant with the requirements of the directives. The AGCO has been subject to several major external audits over the last several years, and we expect the results of the audit being conducted by the Auditor General's office on casino gaming regulation, which began in Fall 2009, to be released in the 2010/11 fiscal year.

PROVINCIAL INITIATIVE: OPEN FOR BUSINESS

Through 2009/10, the AGCO also worked to support another of the Ontario government's major initiatives—the "Open For Business" program, which will streamline government services for business, and transform the system of regulatory oversight in the province. To that end, the AGCO continues to modernize the regulatory frameworks for both the alcohol and gaming sectors by reviewing and modifying our policies, programs and procedures with the aim of reducing the burden on businesses seeking to operate in Ontario without compromising public safety or public confidence in the industries we regulate.

On behalf of the Members of the Board of the AGCO, we remain committed to strengthening Ontario's alcohol and gaming sectors through the continued provision of good governance and responsible management.

David C. Gavsie
Chair, Alcohol and Gaming Commission of Ontario

MESSAGE FROM THE CHIEF EXECUTIVE OFFICER

Jean Major
C.E.O., Alcohol and Gaming Commission of Ontario

> "...we have specifically focused on achieving greater compliance rates from our licensees and registrants and setting the foundation for better service delivery to our clients."

RISK-BASED AND STANDARDS-BASED APPROACH TO REGULATION

This past year has been an active one as we continued our efforts to implement a risk-based and standards-based approach to regulating the alcohol and gaming sectors. In 2009/10 we have specifically focused on achieving greater compliance rates from our licensees and registrants and setting the foundation for better service delivery to our clients. We have begun implementing this approach across the agency in order to achieve internal operational efficiencies and appropriately manage risks. The goal is to become a more effective regulator—one which enables businesses to operate in a more business friendly environment and, at the same time, better target Alcohol and Gaming Commission of Ontario (AGCO) resources on those licensees and registrants who require the most attention.

PREVENTATIVE COMPLIANCE-FOCUSED APPROACH COUPLED WITH ENFORCEMENT

With regards to the regulation of the sale and consumption of beverage alcohol in Ontario, public safety, as always, is a main driver for the AGCO's regulatory efforts. This year, the AGCO continued to focus on implementing a compliance-based model of regulation. A fair, effective and graduated compliance structure, which includes monetary penalties, will be used to better link administrative action with the risks posed by a licensee or a registrant. While enforcement remains a key component of the AGCO's mandate where the laws governing liquor or gaming are breached in a serious or consistent manner, a compliance-focused approach looks to reduce the likelihood that these laws are breached in the first place.

This proactive and preventative approach will encourage a greater understanding of the regulatory requirements by industry stakeholders, as well as the responsibilities of the public-at-large, creating an environment generally more conducive for regulatory compliance. Part of this approach included the implementation of risk-based licensing for liquor sales licensees—a process where the AGCO reviews liquor sales licence applications in order to identify public safety and public interest risks associated with a particular establishment and then work with licensees on strategies to mitigate these risks. On March 1, 2010, the AGCO extended this risk-based model to include all liquor sales licence applications across the province.

CONTINUED MODERNIZING OF COMMERCIAL GAMING RISK MANAGEMENT

Within the commercial gaming sector, the AGCO has also started to shift its approach to regulation to

help ensure that strong and clear industry standards are established and that these standards are based on identifiable and relevant risks. The AGCO is in the initial stages of modernizing the regulatory framework in a manner where risks can be assessed, mitigation strategies implemented and, ultimately, a framework created which regulates and manages risk appropriately while at the same time being more responsive to the needs of business and reducing unnecessary administrative and regulatory burdens.

COOPERATIVE MARKETING AND MEDIA CAMPAIGNS IN CHARITABLE GAMING SECTOR

The charitable gaming industry, which directly benefits communities across the province, continues to experience challenges with ongoing competition for customers and their entertainment dollar. As a result, the AGCO continues to support and modernize this important sector to increase its health and viability and to provide it with the flexibility to grow the business while maintaining appropriate levels of accountability. A successful example of this in the past fiscal year was a major marketing and promotion undertaking that saw bingo halls throughout Ontario cooperatively brand the industry in Ontario and execute a province-wide media campaign along with joint promotional contests.

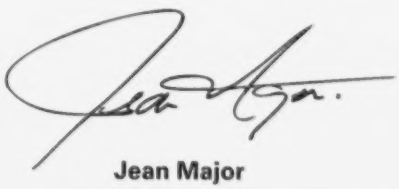
FOUR YEAR IT PLAN CONTINUES TO IMPROVE SERVICES

Operationally, a prime focus has been in achieving efficiencies in our operations in efforts to both address funding constraints and improve external delivery of services to our stakeholders. The continued implementation of our four-year IT strategic plan was key in meeting these objectives as the IT infrastructure provides the foundation architecture to enable the AGCO to implement electronic service delivery including a forms on demand feature.

IMPROVING ENFORCEMENT WITH TRAINING AND JOINT FORCES OPERATIONS

While more emphasis is being placed on education and working with licensees and registrants through the launch of our public affairs program, the AGCO also continues to develop our partnerships with municipalities and local police services to enhance local and regional liquor enforcement. To support those ends, the AGCO participates in many joint forces operations as well as provides training materials for front-line police officers. In 2009/10, these materials included the development of a training video on identifying and reporting breaches of the liquor laws, and the sponsorship of an award of excellence in liquor enforcement which will be presented annually to two police services by the Ontario Association of Chiefs of Police.

As we move into 2010/11, the AGCO will be well positioned to address any new challenges and changes, while ensuring that the alcohol and gaming sectors in Ontario are operated responsibly, in compliance with the law, and in the interests of public safety.



Jean Major
Chief Executive Officer, Alcohol and Gaming Commission of Ontario

AGCO OVERVIEW AND KEY ACTIVITIES

AGCO OVERVIEW

The Alcohol and Gaming Commission of Ontario (AGCO) is a quasi-judicial regulatory agency of the provincial government which was established February 23, 1998 under the *Alcohol and Gaming Regulation and Public Protection Act, 1996* (AGRPPA). The AGCO reports to the Ministry of Consumer Services.

The AGCO is responsible for administering and enforcing the rules set by the Ontario government through the *Liquor Licence Act* (LLA) and the *Gaming Control Act, 1992* (GCA). The AGCO also administers the *Wine Content and Labelling Act*, Sections 3(1)b, e, f, g and 3(2)a, and b of the *Liquor Control Act*, as well as the charity lottery licensing Order-in-Council 1413/08 in order to regulate the following activities:

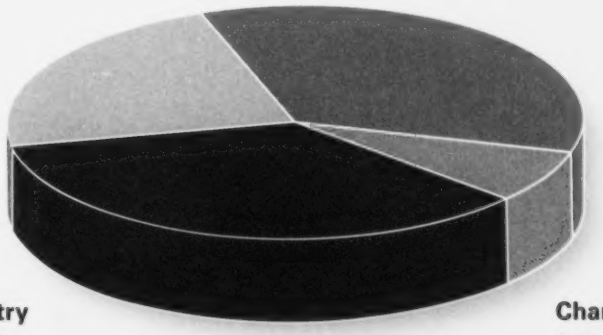
- The sale and service of beverage alcohol,
- Lottery schemes conducted by charitable and religious organizations,
- Commercial gaming including casinos and slot machine facilities at racetracks, and
- Lotteries operated by the provincial government

The AGCO's main objectives are to ensure that liquor is sold and served responsibly, that public safety is protected and that gaming is conducted with honesty and integrity and in the public interest. These principles, which are prescribed in the AGCO's governing legislation, require the AGCO to exercise its powers and duties in the public interest and in accordance with the principles of honesty, integrity and social responsibility, and serve as a reference point in determining how the agency goes about fulfilling its regulatory mandate. The AGCO also promotes transparency in all of its activities.

The AGCO's primary functions impact a large and diverse stakeholder group in the liquor and gaming industries. The AGCO registers and licenses approximately 62,000* businesses and individuals under the LLA and GCA, including those involved in lotteries conducted by the Ontario Lottery and Gaming Corporation (OLG), and issues lottery licences to charitable organizations pursuant to a provincial Order-in-Council.

AGCO CLIENT BASE

(Based on number of licensees and registrants)



OLG Lottery Registrants
12,073 – 22.7%

Alcohol Industry
18,523 – 34.8%

Casino Industry
18,736 – 35.2%

Charitable Gaming
3,838 – 7.2%

* Based on number of licensees and registrants but does not include the +/- 62,000 Special Occasion Permits issued annually or the +9,600 lottery licences issued by the AGCO on an annual basis.

VISION, MANDATE, MISSION

Our VISION

A leader in the alcohol and gaming sectors through effective regulation and services that are fair, responsive and in the broader public interest.

Our MANDATE

To regulate the alcohol and gaming sectors in accordance with the principles of honesty and integrity, and in the public interest.

Our MISSION

The AGCO commits to conducting business in a manner that will:

- Develop, implement and enforce fair policies and procedures.
- Establish a framework of critical regulatory controls in the public interest that are sensitive to the economic viability of the alcohol and gaming industries.
- Create a supportive work environment that respects and values AGCO staff contributions and provides them with opportunities for growth and professional achievement.
- Be client focused in the way we respond and manage client and stakeholder needs.
- Educate clients and stakeholders and develop partnerships.

AGCO OVERVIEW AND KEY ACTIVITIES

AGCO OVERVIEW

The Alcohol and Gaming Commission of Ontario (AGCO) is a quasi-judicial regulatory agency of the provincial government which was established February 23, 1998 under the *Alcohol and Gaming Regulation and Public Protection Act, 1996* (AGRPPA). The AGCO reports to the Ministry of Consumer Services.

The AGCO is responsible for administering and enforcing the rules set by the Ontario government through the *Liquor Licence Act* (LLA) and the *Gaming Control Act, 1992* (GCA). The AGCO also administers the *Wine Content and Labelling Act*, Sections 3(1)b, e, f, g and 3(2)a, and b of the *Liquor Control Act*, as well as the charity lottery licensing Order-in-Council 1413/08 in order to regulate the following activities:

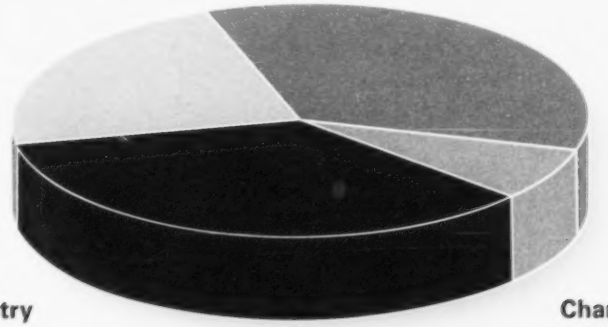
- The sale and service of beverage alcohol,
- Lottery schemes conducted by charitable and religious organizations,
- Commercial gaming including casinos and slot machine facilities at racetracks, and
- Lotteries operated by the provincial government

The AGCO's main objectives are to ensure that liquor is sold and served responsibly, that public safety is protected and that gaming is conducted with honesty and integrity and in the public interest. These principles, which are prescribed in the AGCO's governing legislation, require the AGCO to exercise its powers and duties in the public interest and in accordance with the principles of honesty, integrity and social responsibility, and serve as a reference point in determining how the agency goes about fulfilling its regulatory mandate. The AGCO also promotes transparency in all of its activities.

The AGCO's primary functions impact a large and diverse stakeholder group in the liquor and gaming industries. The AGCO registers and licenses approximately 62,000* businesses and individuals under the LLA and GCA, including those involved in lotteries conducted by the Ontario Lottery and Gaming Corporation (OLG), and issues lottery licences to charitable organizations pursuant to a provincial Order-in-Council.

AGCO CLIENT BASE

(Based on number of licensees and registrants)



* Based on number of licensees and registrants but does not include the +/- 62,000 Special Occasion Permits issued annually or the +9,600 lottery licences issued by the AGCO on an annual basis.

VISION, MANDATE, MISSION

Our VISION

A leader in the alcohol and gaming sectors through effective regulation and services that are fair, responsive and in the broader public interest.

Our MANDATE

To regulate the alcohol and gaming sectors in accordance with the principles of honesty and integrity and in the public interest.

Our MISSION

The AGCO commits to achieving excellence in a manner that will:

- Develop, implement and maintain policies and procedures.
- Establish a framework of controls and accountability in the public interest that are sensitive to the economic stability of the alcohol and gaming industries.
- Create a supportive work environment that respects and values AGCO staff contributions and provides them with opportunities for growth and professional achievement.
- Be client focused in the way we respond and manage client and stakeholder needs.
- Educate clients and stakeholders and develop partnerships.

KEY ACTIVITIES

The AGCO is responsible for the administration of the following:

- *Liquor Licence Act*;
- *Wine Content and Labelling Act, 2000*;
- *Liquor Control Act* [Section 3(1)b, e, f, g and 3(2)a];
- *Gaming Control Act, 1992*;
- Lottery Licensing Order-in-Council 1413/08; and
- *Alcohol and Gaming Regulation and Public Protection Act, 1996*.

The administration of these Acts and the Order-in-Council involves the following core activities:

Regulating Ontario's Alcohol and Gaming Sectors

- Licensing and regulating Ontario's establishments that sell or serve liquor, liquor delivery services, liquor manufacturers and their agents, agents of foreign manufacturers, and brew-on-premise facilities.
- Administering the Special Occasion Permit (SOP) program which is delivered through designated Liquor Control Board of Ontario (LCBO) retail stores.
- Authorizing the location of manufacturers' retail stores, which include on-site and off-site winery retail stores, on-site distillery retail stores, brewery retail stores and Brewers Retail Inc. stores (The Beer Store).
- Registering commercial suppliers and gaming employees of charitable gaming events, commercial casinos, OLG casinos and slot machine facilities at racetracks.
- Administering, in partnership with municipalities, the regulatory framework governing the issuance of charity lottery licences (e.g., bingo, raffle and break open ticket events).
- Licensing games of chance at fairs and exhibitions.
- Approving rules of play or changes to rules of play for games of chance conducted and managed by OLG.
- Excluding persons from accessing gaming premises in the province of Ontario pursuant to the GCA and its regulations.
- In July 2007, the AGCO was assigned responsibility for regulating the provincial lottery system. This includes registration of individuals and businesses providing services to, or on behalf of, OLG (i.e. Lottery Retailers).

Investigating, Inspecting & Monitoring

- Inspecting and monitoring licensed establishments to ensure compliance with the LLA and regulations.
- Inspecting and monitoring charitable gaming events, commercial casinos, OLG casinos and slot machine facilities at racetracks for compliance with the GCA, its regulations, and licensing and registration requirements.
- Conducting background investigations on individuals and companies seeking registration and licensing under the GCA and LLA.
- Providing police presence at commercial casinos, OLG casinos and slot machine facilities at racetracks.
- Conducting audits of companies registered and licensed under the GCA and LLA.
- Approving and monitoring internal control systems, surveillance and security systems, and other operational systems for commercial casinos, OLG casinos and slot machine facilities at racetracks for compliance with all regulatory requirements.
- Testing, approving and inspecting slot machines and gaming systems.
- Inspecting and monitoring retailers who sell lottery tickets on behalf of OLG.
- Investigation of insider wins involving lottery retailers, lottery retailer managers or lottery equipment suppliers.
- Investigation of suspicious lottery wins carried out by the Ontario Provincial Police (OPP) Bureau assigned to the AGCO.

Adjudication

- Conducting hearings on proposed actions by the Registrar under the LLA and GCA.
- Conducting hearings on Registrar's refusal to licence or register under the LLA and GCA.
- Conducting compliance order hearings and hearings on the wine authority's refusal to grant an approval or suspend, revoke or refuse to renew an approval to use the terms, descriptions and designations established by the wine authority under the *Vintners Quality Alliance Act, 1999*.
- Conducting public interest hearings to determine eligibility for liquor licensed premises, additions to liquor licensed premises or revocation of liquor licensed premises where the public files objections in response to a public notice advising of the request for a licence or an amendment thereof.
- Arbitrating disputes between two or more claimants for a lottery ticket prize.
- Conducting appeals of orders of monetary penalties imposed by the Registrar.

ORGANIZATIONAL STRUCTURE

BOARD OF DIRECTORS

The *Alcohol and Gaming Regulation and Public Protection Act, 1996* (AGRPPA) constitutes the AGCO as a corporation without share capital and requires that the AGCO shall have a Board of Directors of at least five (5) members. Board members are appointed by the Lieutenant Governor in Council, through Order-in-Council.

Name	Position	Term
1. David C. Gavsie	Full-Time Chair	First Appointed: November 2005 Term Expires: October 2013
2. Kirsti Hunt	Part-Time Vice-Chair	First Appointed: April 1997 Term Expires: April 2011
3. Patricia McQuaid	Full-Time Vice-Chair	First Appointed: April 2003 Term Expires: November 2013
4. Jacqueline Castel	Part-Time Member	First Appointed: April 2008 Term Expires: April 2012
5. Beryl Ford	Part-Time Member	First Appointed: September 2004 Term Expires: September 2010
6. Brian Ford	Part-Time Member	First Appointed: September 2004 Term Expires: September 2010

Name	Position	Term
7. Allan Higdon	Full-Time Member	First Appointed: April 2005 Term Expires: March 2013
8. S. Grace Kerr	Part-Time Member	First Appointed: July 2007 Term Expires: July 2012
9. Joan Lougheed	Full-Time Member	First Appointed: April 2008 Term Expires: April 2012
10. Bruce Miller	Part-Time Member	First Appointed: December 2008 Term Expires: December 2010
11. Alex McCauley	Part-Time Member	First Appointed: October 2005 Term Expires: October 2013
12. Eleanor Meslin	Part-Time Member	First Appointed: November 2000 Term Expires: February 2012

* The above list of Board Members reflects the Board as at March 31, 2010, including their original appointment date.

AGCO BOARD ACTIVITIES

Governance

The Board is responsible for the overall governance of the Commission and meets as a Board of Directors on a monthly basis. In exercising its governance functions, the Board sets goals and develops policy and strategic directions for the Commission to fulfill its mandate. This involves working with the Chief Executive Officer and Senior Management through the Board's Regulatory Governance and Corporate Governance committees. The AGCO exercises its powers and duties in the public interest and in accordance with the principles of honesty, integrity and social responsibility.

The AGCO operates at arm's-length from the Ministry of Consumer Services. Through a Memorandum of Understanding (MOU), the accountability relationships between the Chair, CEO, Minister and Deputy Minister are formalized. The MOU also requires the AGCO to operate within specified Management Board Directives which govern agencies, including the Agency Establishment and Accountability Directive.

Adjudication

AGRPPA gives the Members of the AGCO Board responsibility for hearing and deciding matters under the LLA, GCA, *Wine Content and Labelling Act* and the *Vintners Quality Alliance Act, 1999*. As of March 31, 2010, the Board was comprised of a full-time Chair, a full-time Vice-Chair, a part-time Vice-Chair, 2 full-time Members and 7 part-time Members. In carrying out its adjudicative responsibilities, the Board is supported by the Manager of Hearings and staff of the Hearings Department.

The Board conducts hearings and prepares decisions under the LLA and GCA. The Board also conducts public interest hearings to review applications for liquor licences or additions to licensed premises where written objections to the issuance of a licence have been filed. The Board also conducts compliance order hearings and hearings on the wine authority's refusal to grant an approval or suspend, revoke or refuse to renew an approval to use the terms, descriptions and designations established by the wine authority under the *Vintners Quality Alliance Act, 1999*.

In 2009/10, the Board conducted 177 alcohol-related hearings, which included 21 public interest hearings and five Order of Monetary Penalty appeals. In addition, the Board conducted 148 pre-hearings and 20 lottery and gaming-related hearings. While this represents a decrease in the actual number of hearings held by the Board, at the same time there has been an increase in the length and complexity of the hearings before it. A decrease in the number of Interim Suspension Orders has also been noted. Also, in its continuing effort to maintain service delivery and turn-around time from the date of the request for a hearing to the actual hearing date, the Board has implemented a number of administrative improvements to the adjudicative process. These improvements have resulted in the elimination of a case backlog and a significant reduction in time between the receipt of a Request for Hearing by the Hearings Department to the beginning of the hearing before the Board.

Administrative procedures have been streamlined. The average turn around time from request of hearing to hearing date was 3 to 4 months (average of 47 days) in 2009/10; this continues the turn-around time for hearings in 2007/08 which reduced the average turn-around time from an average of 12 months in 2004/05. In addition, decisions of the Board are being published, on average, about 6 months (average of 140 days) after the initial request for a hearing is made to the Board.

Alcohol-Related Hearings *

For Fiscal Years	2008/09	2009/10
Hearing type based on Notice of Proposal issued by the Registrar of Alcohol and Gaming		
Revoke Licence	8	26
Refuse to Transfer/Renew Licence	8	8
Review Licence Application	37	32
Suspend Licence	144	104
Attach Condition	0	0
Refuse to Remove Condition	10	2
Order of Monetary Penalty	n/a	5
Total	**207**	**177**
Number of Hearing days (includes all hearings for which a decision was issued between April 1st, 2009 and March 31st, 2010)	331	253

* A number of new processes have been put into place to support the AGCO's transition from an enforcement-based regulatory model to one that is compliance-focused. Early resolution of issues results in fewer matters requiring a hearing but those matters being heard are more complex and the hearings take longer to complete.

Pre-Hearing Conferences

For Fiscal Years	2008/09	2009/10
Number of Alcohol Related Pre-Hearing Conferences	153	148

Alcohol-Related Settlements Without a Hearing **

For Fiscal Years	2008/09	2009/10
Number of Settlements agreed to without a hearing	287	345

** These settlements are negotiated by the AGCO's Legal Services Branch, based on instructions from the Registrar.

Alcohol-Related Public Meeting Conference Call ***

For Fiscal Years	2008/09	2009/10
Number of Public Meeting Conference Calls	27	41

*** This is an alternative dispute resolution process.

Gaming-Related Hearings

For Fiscal Years	2008/09	2009/10
Total Number of Hearings	17	19

2009/10 OPERATIONAL EFFICIENCIES AND HIGHLIGHTS + CORPORATE INITIATIVES

Operational Efficiencies and Highlights 18

Operational Overview 18

Key Operational Achievements 18

Alcohol Licensing 19

Commercial Gaming and OLG-Operated Lotteries 20

Charitable Gaming 22

Corporate Initiatives 24

Operating Budget 24

Conservation 24

Information Technology Plan 25

Human Resources Plan 25

Internal and External Communications 26

Alcohol-Related Public Meeting Conference Call ***

For Fiscal Years	2008/09	2009/10
Number of Public Meeting Conference Calls	27	41

*** This is an alternative dispute resolution process.

Gaming-Related Hearings

For Fiscal Years	2008/09	2009/10
Total Number of Hearings	17	19

2009/10 OPERATIONAL EFFICIENCIES AND HIGHLIGHTS + CORPORATE INITIATIVES

Operational Efficiencies and Highlights 18
Operational Overview 18
Key Operational Priorities 18
Alcohol Licensing 19
Commercial Casinos, Charitable Gaming and Lotteries 20
Charitable Gaming 22
Corporate Initiatives 24
Operating Budget 24
Conservation 24
Information Technology Plan 25
Human Resources Plan 25
Internal and External Communications 26

OPERATIONAL EFFICIENCIES AND HIGHLIGHTS

OPERATIONAL OVERVIEW

Overall Strategic Direction

For the past several years, the AGCO has been guided by an operating approach which supports the advancement of five corporate priorities:

- Build More Effective Communications
- Strengthen Our Business Processes and Information Technology Management Capabilities
- Modernize the Alcohol and Gaming Regulatory Environment
- Maximize Our Employee Potential
- Enhance AGCO's Corporate Accountability

AGCO operational activities have been designed to specifically support the advancement of these priorities. To encourage efficiency and effectiveness in its operations, the AGCO also developed programs and processes to:

- Better assess and manage risk,
- Better manage financial pressures through effective use of resources, and
- Be more operationally efficient.

AGCO Compliance Strategy and Risk-Based Enforcement

In keeping with our overall objective of moving from an enforcement-based model to being a more compliance focused regulator, the AGCO has continued to refine its multi-faceted compliance strategy which is comprised of activities related to prevention, communication, cooperation, enforcement, technology and consultation. The overall compliance program is intended to ensure that licensees and registrants carry out their functions in accordance with the law and in a manner consistent with honesty, integrity, and in the public interest. For the gaming industry, the ultimate goal is a strategy that ensures the public—both those who engage in gaming and the public-at-large—has confidence in the honesty and integrity of the product and those who participate in making the product available to the public. For the liquor industry, the goal is to ensure that the sale and service of liquor in Ontario is carried out in a safe manner to protect the public, including those who consume liquor and those who may be impacted by those who consume liquor.

The transition to compliance-focused regulation also includes the implementation of a number of reforms and new programs that are designed to encourage compliance by licensees and registrants and focus resources based on risk. These initiatives include:

- Risk-Based Licensing where licences are issued based on an assessment of the risk posed to public safety and the public interest.
- Monetary Penalties which is an alternative enforcement tool that encourages compliance with the applicable statutes and regulations.
- Public Affairs program which focuses on licensee and registrant education and training to assist licensees and registrants in complying with the requirements of the statutes.
- Refinements to the background investigation process which has recently been piloted and will be rolled out to all business areas.

The AGCO continues to achieve success in these areas while operating within a challenging fiscal environment. A risk-based approach to licensing and enforcement activities coupled with licensee education and awareness programs are all key components for promoting compliance by the industry within the liquor and gaming industries throughout the province.

KEY OPERATIONAL ACHIEVEMENTS

Modernization of Regulatory Frameworks—Legislative and Regulatory Updates

The AGCO works with Ministry of Consumer Services staff on legislative and regulatory amendments to the LLA, GCA and *Wine Content and Labelling Act, 2000*. Since March 2009, the following amendments have been approved by government:

Liquor Licence Act

Regulation 719

Following the evaluation of a pilot project permitting the sale, service and consumption of liquor inside bingo halls and age-restricted movie theatres, on December 11, 2009, Regulation 719 was amended to permit bingo halls and age-restricted movie theatres to apply for a liquor sales licence on an ongoing basis.

Regulation 720

On March 6, 2009, an amendment was made to Regulation 720 to prohibit the use of specified spirits terms (e.g. brandy, cognac, gin, grappa) on labelling, packaging and containers of wine and beer products, or in any advertising material. The purpose of these changes was to provide consumers with clearer advertising and labelling on wine and beer products. The amendments came into force on May 1, 2009.

Other LLA Regulations

Following some minor changes to Regulation 723 in January 2009 to update terminology, the government introduced a new regulation on March 6, 2009 (O.Reg 70/09) which combined the three (then) existing regulations under the LLA (Regulation 721, Regulation 434/93 and Regulation 723) dealing with conservation authorities and the use of alcohol at parks. The new consolidated regulation did not make any changes to the requirements under the three previous regulations.

Wine Content and Labelling Act, 2000

On November 18, 2009, the *Wine Content and Labelling Act, 2000* was amended to require Ontario wineries to use an average of at least 40% Ontario grape content in their blended wines, with a 25% minimum per bottle. This change was announced as part of the government's new wine strategy in October 2009. Previously, Ontario blended wines had to contain at least 30% Ontario grape content per bottle.

Alcohol and Gaming Regulation and Public Protection Act

On December 15, 2009, Bill 218, *Ontario Tax Plan for More Jobs and Growth Act, 2009* received Royal Assent. This Act created Part II of the *Alcohol and Gaming Regulation and Public Protection Act*, which will be administered by the Minister of Revenue.

ALCOHOL LICENSING

Liquor Industry

In 2009/10, the AGCO continued to move forward on initiatives which support the government's broader objectives for LLA reform announced in 2005. To support the move towards compliance-based regulation, the AGCO has been working on implementing a number of projects—including risk-based licensing and monetary penalties. Extensive consultations were held with stakeholder groups to gain input on these initiatives. While monetary penalties became available as an alternative compliance tool beginning in 2009, risk-based licensing is being phased in over a three to five year period. The program was implemented province-wide in March 2010.

To further complement the compliance-based approach, the AGCO piloted a public affairs/educational program in the Ottawa area, which will be implemented across the province beginning Spring 2010. These licensee educational sessions provide a forum for staff and management training and extended question-and-answer period to help licensees remain compliant with the LLA and regulations.

Attendees also receive the AGCO's new licensee information kit, which contains "plain language" reference material including the guides *You and the Liquor Laws* and *You and the Liquor Laws Plus*, Responsible Service Tip Sheets and AGCO Inspector contact information. The information kit gives AGCO inspectors and licensees a quick resource and reference tool for face-to-face meetings.

Investigations and Enforcement

The AGCO continues to enhance and refine its Risk-Based Enforcement model, which has been operating in the liquor sector since November 2006. This model is used as a tool to educate and enhance compliance from the licensees and registrants regulated by the agency. The compliance strategy involves the continued fostering of relationships which leverage an Integrated Municipal Enforcement Team approach in various municipalities across the province involving local police, fire, health, by-law and licensing authorities.

The Risk-Based Enforcement model is being linked to new internal initiatives such as Risk-Based Licensing and the use of monetary penalties as a compliance tool in order to augment the Commission's focus on a proactive, meaningful and educational compliance strategy. This same approach is being developed and implemented for the new lottery regulatory regime as significant training initiatives have been undertaken within the AGCO to educate lottery retailers.

Liquor Enforcement

The AGCO continues to co-ordinate with other provincial and local agencies with respect to liquor enforcement. As part of the AGCO's focus on enforcement efforts involving illegal activities in licensed establishments and in order to foster better co-ordination with other provincial and local agencies, enforcement staff have been trained with the knowledge and expertise required for the changing environment, and educational programs have been developed for local enforcement agencies in relation to liquor enforcement.

The AGCO Investigations and Enforcement Bureau has worked closely with the Ontario Association of Chiefs of Police (OACP) on developing an annual award to recognize police agencies that have increased their efforts with regards to enforcement of the LLA. Every day, police officers across the province help reduce the number of impaired driving accidents, assaults, domestic disputes, and other alcohol-related incidents through their enforcement of the LLA, and through cooperation with the AGCO. Many police organizations have targeted liquor enforcement programs in entertainment districts within their jurisdictions aimed at reducing service to minors, minimizing disruption within neighbourhoods and enhancing public safety.

Awarded annually by the OACP and sponsored by the AGCO, the Award for Outstanding Liquor Enforcement is presented to police agencies which demonstrate excellence and innovation in liquor enforcement. One award is presented to an agency with more than 500 officers, and one award is presented to an agency with fewer than 500 officers. The first of these awards will be presented at the OACP annual convention in June, 2010.

COMMERCIAL GAMING AND OLG-OPERATED LOTTERIES

The AGCO remains committed to fostering a collaborative, partnership approach to working with key stakeholders to ensure gaming facilities and lotteries are operated with honesty, integrity and in the public interest.

Casino Regulation

The AGCO is currently working with its casino gaming stakeholders to identify opportunities for operational efficiencies that continue to mitigate the risks involved and maintain the highest standards of integrity for gaming in Ontario.

The AGCO has fostered an on-going dialogue with the casino operators and OLG to discuss and prioritize issues that are related to internal controls and AGCO policies and procedures in efforts to enhance both.

The AGCO continues to work with the Financial Transaction and Reports Analysis Centre of Canada (FINTRAC) with respect to combating money laundering and terrorist financing in Ontario. An

MOU was signed between both parties in 2004. The collaboration between the organizations continues to be refined and enhanced in an effort to develop stronger communication channels, share information in appropriate circumstances and assist both the AGCO and FINTRAC in meeting their regulatory mandates. In 2009, both parties committed to participating in a pilot project to further enhance the relationship and communication between both agencies. The AGCO is the first gaming regulator in Canada to participate in a pilot project of this nature.

The AGCO has established an integrated audit model with OLG to enhance the effectiveness of audit engagements. Once fully implemented, this model will significantly enhance our audit effectiveness and efficiency. In addition, the AGCO is now better able to fulfill its regulatory mandate as the model strengthens key internal controls over high-risk and high impact areas of casino and lottery operations and consequently, minimize risk exposure for the agency.

Lottery Regulation

A major accomplishment in 2009 was the completion of the lottery regulatory framework including the development and introduction of internal controls and security manuals. The AGCO played an instrumental role in this area. Throughout the year, the AGCO worked collaboratively with OLG, Pollard Banknote Ltd. (OLG's instant lottery ticket printer), and NCR (the maintenance provider for OLG's online lottery terminals) on the development of these manuals in an effort to fulfill the requirements of the GCA and *Ontario Lottery and Gaming Corporation Act, 1999*.

Electronic Gaming Equipment and System Approvals

As the regulator of gaming in Ontario, an important part of the AGCO's mandate is to ensure that all electronic gaming equipment in the province meets rigorous standards aimed at ensuring the technical integrity of the machines. Operators of casinos and slot machine facilities at racetracks are facing more and more challenges as competition for the entertainment dollar and cross-border competition becomes an increasing reality. As the regulator, the AGCO must remain responsive to the increasing demand for testing and approval of new gaming equipment and gaming management systems. The AGCO continues to achieve an average 31 day turn around time for approval of new games.

In 2007, the AGCO introduced strong new technical standards for electronic gaming machines used in Ontario casinos and slot machine facilities at racetracks to help ensure that Ontario's regulatory structure continues to remain effective into the future. However, as technology evolves, so must the technical standards. With the possible introduction of server-based gaming technology to the Ontario marketplace, the AGCO has developed new server-based gaming technical standards specific to this technology. These technical standards would govern the use of a "server-assisted slot system" and a "server-based slot system," which are defined as follows:

- "Server-assisted slot system" is a system comprised of one or more server-assisted slot machines connected to a slot machine server and associated equipment, all approved by the Registrar, for the purpose of downloading approved slot machine games, game configurations and other related software from the slot machine server to server-assisted slot machines. In a server-assisted slot system, the game outcome is determined by the server-assisted slot machine. The server-assisted slot machines can operate independently of the slot machine server after the game software and/or configuration are downloaded to the slot machine.
- "Server-based slot system" is a system comprised of one or more server-based slot machines connected to a slot machine server, all approved by the Registrar, for the purpose of providing access to approved slot machine games and other related software from the slot machine server to

the server-based slot machine. In a server-based slot system, the game outcome is determined by the server. The server-based slot machines cannot operate independently of the slot machine server.

The benefits of these new technologies, once installed by the gaming sites, will allow the casino operators to change the games and/or game configuration centrally with minimal effort instead of having to make these changes manually at each slot machine. In 2009/10, the AGCO continued working with gaming suppliers and operators to finalize the new standards which are anticipated to be implemented in Spring 2010.

Centre for Gaming Excellence

In recognition of the growth and change within the AGCO's gaming portfolio over the years, including the addition of OLG lotteries to our regulatory mandate, the AGCO has created a Centre for Gaming Excellence. In broad terms, the mandate of the Centre is to develop regulatory best practices and gaming expertise across all gaming business lines (commercial gaming, charitable gaming and lotteries) so that the AGCO will be better able to respond to the challenges ahead and meet our regulatory objectives.

One of the areas the Centre has been working on is a long-term strategy and implementation plan to modernize our approach to gaming regulation which is based on balancing risks while providing more flexibility to operators. As part of this strategy, the Centre has been reviewing all existing regulations under the current gaming regulatory framework and, with Board and government approval, developing a blueprint for proposed changes.

Another area of priority for the Centre is to provide research and advice to the Board on the appropriate role of the AGCO in providing oversight of a self-exclusion program. In 2008/09, the Centre completed a project to identify the best practices in place in other jurisdictions in North America and elsewhere, linking with other regulators, operators, researchers/academics and recognized experts to that end. As its next step, the Centre is currently identifying for the Board's consideration the potential compliance and enforcement elements of a self-exclusion program that the AGCO, as a regulator, could oversee and distributed a discussion document to interested stakeholders for consultation.

CHARITABLE GAMING

The AGCO continued its work with the charitable gaming stakeholder groups on modernizing the charitable gaming framework in an effort to assist the charitable gaming sector to remain viable in a complex and competitive environment. The groups, which are comprised of charitable and industry association representatives, have provided assistance in implementing the AGCO's modernization agenda. The groups have proposed initiatives to introduce flexibility to the charitable gaming regulatory framework and have been instrumental in developing new options for the charitable gaming industry. During 2009/10, the AGCO continued with the directions and priorities identified in the Modernization of Charitable Gaming. Key accomplishments in this area are noted below.

Charitable Bingo Halls

The AGCO continued to provide the industry the opportunity to work with the tools available such as the bingo revenue model which is intended to provide for both stabilization of charitable gaming and opportunities to enhance the business. The opportunity to enhance the business is accomplished by providing the customer with a positive entertainment experience, using the customers' interests to drive business decisions, creating greater flexibility for games being offered, establishing a focus on the marketing of the game, and providing incentives to grow the business. The bingo revenue model also recognizes the need to focus on the advertising and promotion of the business. The implementation of the bingo revenue model is based on the principles outlined for modernization

of charitable gaming and specifically builds on the provision of flexibility while recognizing the need for accountability. Many bingo centres have embraced the changes and maximized the use of the tools available in order to realize great benefits while others continue to require more time to adjust many of their business decisions in order to reap the benefits.

The bingo revenue model established a mechanism for an industry-administered bingo development fund focused on effective marketing and advertising for pooling bingo halls across the province. The Ontario Bingo Development Fund was established, incorporated, and continues with projects to benefit the industry as a whole. This year it included conducting research to better understand the customer and the market which supported well-informed advertising and marketing decisions. Flowing from the research, the Fund established "Gametime Bingo" as the brand for the industry and launched that brand through the "Spend Some Time with Your Fun Side" multi-media campaign in November and December 2009. This included coordinated television and radio ads with high profile placements and point of sale advertising materials. A significant promotional contest involving the giveaway of 51 cars was included in the launch in order to raise interest and awareness of bingo. After this significant foundation was made possible for the benefit of the industry as a whole, participation in the Ontario Bingo Development Fund was made optional. This provides charities and hall operators with flexibility to promote their products the best way they see fit.

Break Open Ticket Sales (BOTs)

The AGCO worked with stakeholders to identify further opportunities to reduce administrative burden for charities and municipalities. In working together a change was implemented permitting licensees to retail in more than one location within a municipality.

Continued commitment and work has been focused on implementing multiple changes which will be put into place early in fiscal year 2010/11. These changes will see licensees being permitted to sell multiple ticket types under one licence, carry over partially sold deals from one licence period to the next, provide flexibility on the issuance of licences reducing administrative burden for municipalities and charities, and provide additional flexibility on the types of prizes, prize payouts, and promotions of BOTs. This will complement earlier changes such as opening the market to additional manufacturers, introducing new types of BOT games, suspending the BOT retailer registration fee, and deeming registered lottery retailers to be BOT sellers without the need for an additional registration.

The industry continues to realize the growing benefits of the earlier modernization initiatives such as the introduction of Break Open Ticket Seal Card Games, Bingo Event Games and more recently progressive Seal Card Games and progressive Bingo Event Games. These products have been introduced in bingo halls and service clubs and have been very well received by players resulting in increased revenues for charities.

High Value Raffles (Mega Raffles)

High value raffles are lotteries conducted by charities where the prizes are one million dollars or more. The AGCO has worked with the stakeholders in this segment of the industry in order to identify opportunities to further enhance the charitable fundraising opportunities. As a result, a pilot project was put in place to allow licensees greater flexibility in communications associated with the operation of their raffle. The pilot allows for the use of the internet to promote ticket sales, solicit ticket orders, and accept ticket order information. Every eligible charity has chosen to participate in the pilot and the results will be monitored and measured to determine if these opportunities should be made permanent, reduced, or expanded in the future.

CORPORATE INITIATIVES

OPERATING BUDGET

In fiscal year 2009/10, the AGCO was asked to work with the Ministry to address and manage our government-imposed budget constraints so that all necessary steps were taken to control costs. The approach to manage these pressures and constraints continues to be guided by the principle of avoiding, if at all possible, expenditure cuts that would adversely affect public safety and public confidence.

The Board and the staff of the AGCO have followed closely, both in letter and spirit, with the constraint measures taken by the Ontario Public Service (OPS) in 2009/10 including capping salary increases for those earning $150,000 or more to 1.5% and following in the steps of the OPS in the management of performance awards. In addition, for the last four years, the AGCO has looked at ways to improve efficiencies and effectiveness in its operations, including conducting a detailed organization review, undertaking an enterprise-wide risk assessment and detailed business process reviews, legislative/regulatory changes and longer term IT plans for the introduction of Electronic Service Delivery for improved customer service. Measures were also put in place to further manage spending on print, photocopying, fax, Information Technology consultants, purchasing and travel.

To date, the AGCO has been able to manage budget pressures and constraints in key areas of the organization. Through a recent in-depth review of funding models and activity-based costing in key areas, the Board and staff have identified areas of concern that will need to be addressed to ensure that the AGCO continues to provide optimum service delivery while continuing to maintain public safety and confidence in the industries regulated by the AGCO.

CONSERVATION

In December 2008, the AGCO established an Eco Committee to create a more environmentally-friendly workplace, reduce costs, contribute to the well-being of the environment at large and support the government's goal of developing a culture of conservation within its operations. The Eco Committee, which is staff-driven and comprises representatives from every Branch of the agency, was tasked by the CEO to develop and implement initiatives and programs that encourage employees to reuse, reduce and recycle.

A number of initiatives have been undertaken, including the launch of a regular internal enviro-newsletter, participating in OPS Green Office programs, supporting OLG's Bet On Green program for AGCO employees working at OLG facilities, Lunch and Learn opportunities for staff, and a "Green Meeting Guide". A branch-by-branch review also identified opportunities for the agency to adapt administrative procedures so as to save some 150,000 sheets of paper per year.

Accessibility for Ontarians with Disabilities Act

As in the past, the AGCO strives at all times to provide accessible and responsive customer service to people with disabilities. In 2009, the AGCO implemented its "Accessible Customer Service Policy Statement" in advance of the January 1, 2010 deadline under the *Accessibility for Ontarians with Disabilities Act, 2005* and Ontario Regulation 429/07 and provides ongoing training for all AGCO staff on how best to implement this policy.

INFORMATION TECHNOLOGY PLAN

In January 2009, an Information Architecture review was conducted to assess the current infrastructure and determine the approach to Information Technology planning and investments that will enable AGCO to meet the objectives set out in its four year IT plan. The goal of the Strategic IT Plan is to provide an integrated enterprise information system that will improve the flow of information, automate manual processes and provide increased availability of information throughout the organization and to external clients and stakeholders.

In April 2009, an updated Plan was approved which included an IT Conceptual Framework that defines the target environment. A "Roadmap" was also developed that includes all the IT projects that will enable AGCO to meet its technology goals. Year 1 of the Roadmap involved establishing the foundation framework which includes the development of Models and Standards. In addition, the technical infrastructure is being established to enable the development of business systems in subsequent years of the plan.

Many projects are currently in progress from the Year 1 Roadmap. Significant projects that were completed in 2009/10 include: Risk-Based Licensing, an Electronic Service Delivery prototype based on Special Occasion Permit licensing, and a Corporate Services Tracking System to enhance internal administration.

HUMAN RESOURCES PLAN

The AGCO's Human Resources Department has developed a plan to support corporate and individual needs and includes Employee Recognition Programs to recognize staff contributions through formal programs, and a Corporate Learning and Development Program that focuses on wellness and leadership development.

The Commission has operationalized the plan and continues to provide learning opportunities for staff. The Commission supports initiatives that create a workplace that values employees and encourages staff development through the provision of learning opportunities in 2009/10 and into 2010/11 covering such course topics as:

- Conflict Resolution in the Workplace
- Personal Financial Management
- Presentation Skills
- Coaching as an Effective Leadership Tool
- Leading with Emotional Intelligence

Secondment and development opportunities also continued to be provided to staff as part of the AGCO's recruitment and retention strategy.

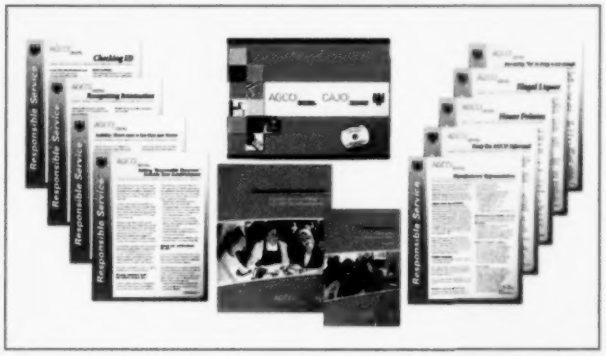
In order to build a healthy workplace resulting in improved morale, higher job satisfaction, and decreased absenteeism, the AGCO began development of a Wellness Program to address health and well being of our employees. The first initiative, a Staff Engagement Survey, was conducted in February 2010. The results of the survey are being reviewed and will inform the development of the wellness program as we move forward.

The five and ten year service recognition programs are continuing and the Corporate Employee Recognition programs, entitled the AGCO Awards of Excellence and recognizing both an individual and a team, were successfully introduced in February 2009. These awards were again presented in February 2010.

INTERNAL AND EXTERNAL COMMUNICATIONS

The AGCO continued implementing the recommendations from the communications review conducted in 2008 by Hill & Knowlton. A three year plan to achieve the recommended results was developed and supported the improvement of internal and external communications, notably through:

- Redesign of our internet and intranet sites with a view to supporting Electronic Service Delivery,
- Visual identity standards,
- Public affairs and education programs to support the AGCO's compliance strategy,



- Renewed focus on staff training, development and information sessions, and
- Improved customer service for stakeholders.

Results of our progress in implementing the recommendations were discussed with staff at town hall meetings held across the province in Fall 2009.

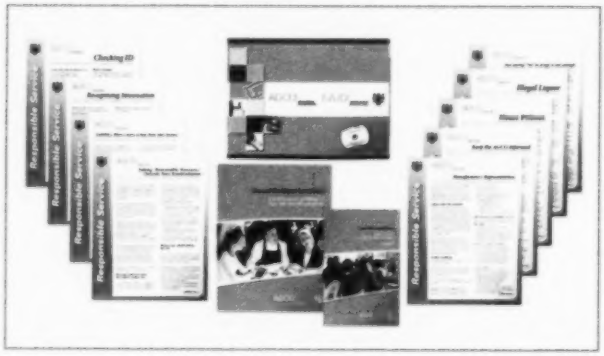
2009/10 OPERATIONAL PERFORMANCE

Liquor Licensing 28
Lottery Licences issued by the AGCO 28
Registration of Lottery Retailers, Lottery Retailer Managers and Lottery Suppliers: 29
Gaming Registrants 29
Investigation, Enforcement and Compliance 30
Customer Service 31
Media Relations 31
AGCO Website 31

INTERNAL AND EXTERNAL COMMUNICATIONS

The AGCO continued implementing the recommendations from the communications review conducted in 2008 by Hill & Knowlton. A three year plan to achieve the recommended results was developed and supported the improvement of internal and external communications, notably through:

- Redesign of our internet and intranet sites with a view to supporting Electronic Service Delivery,
- Visual identity standards,
- Public affairs and education programs to support the AGCO's compliance strategy,



- Renewed focus on staff training, development and information sessions, and
- Improved customer service for stakeholders.

Results of our progress in implementing the recommendations were discussed with staff at town hall meetings held across the province in Fall 2009.

2009/10 OPERATIONAL PERFORMANCE

Liquor Licensing 28
Lottery Licences Issued by the AGCO 28
Registration of Lottery Retailers, Lottery Retailer Managers and Lottery Suppliers 29
Gaming Registrants 29
Investigation, Enforcement and Compliance 30
Customer Service 31
Media Relations 31
AGCO Website 31

OPERATIONAL PERFORMANCE

LIQUOR LICENSING

Liquor Licences and Permits Issued

For Fiscal Years	2008/09	2009/10
Liquor Sales Licensed Establishments	16,663	16,659
Ferment-on-Premise Facilities	599	600
Liquor Delivery Services	273	291
Manufacturers	229	244
Manufacturers' Representatives	759	755
Total	**18,523**	**18,549**
Alcohol Beverage Advertisement Complaints Reviewed	59	38
Notices of Proposal	988	832
Special Occasion Permits Issued	64,326*	61,587

* This figure has been adjusted from what was reported last year, based on new information received from the LCBO.

LOTTERY LICENCES ISSUED BY THE AGCO

The issuance of lottery licences continues to be a two-tiered approach, with the local municipalities issuing the majority of lottery licences.

Lottery Licences Issued

For Fiscal Years	2008/09	2009/10
Bingo	171	157
Charitable Gaming (Bingo Hall)	8,935	8,326
Break Open Ticket (BOT)	279	299
Raffle	185	193
Social Gaming Events	55	48
Other	7	8
Total	**9,632**	**9,031**

Note: Separate licences are issued for each provincially licensed lottery type.

REGISTRATION OF LOTTERY RETAILERS, LOTTERY RETAILER MANAGERS AND LOTTERY EQUIPMENT SUPPLIERS

Commencing on January 1, 2008, the AGCO began to regulate lotteries in Ontario operated by OLG. This required all lottery retailers, lottery retailer managers and lottery equipment suppliers to OLG to be registered with the AGCO and follow specific terms in order to sell lottery products in Ontario. There is no fee for registration.

Lottery Registrations Issued

For Fiscal Years	2008/09	2009/10
Lottery Retailers	10,173	10,288
Lottery Retailer Managers	1,875	1,709
Lottery Suppliers	25	27
Total	**12,073**	**12,024**

GAMING REGISTRANTS

The charitable and casino gaming industries continue to face various challenges including reduced attendance at bingo halls, commercial casinos, OLG casinos and slot machine facilities at racetracks due to a number of factors including, non-smoking by-laws, new border crossing procedures, high Canadian dollar, and increased competition from out-of-country casinos adjacent to border cities.

Gaming Registrations Issued

For Fiscal Years	2008/09	2009/10
Charitable Gaming Registrations		
Bingo Hall Operators	75	74
Gaming/Equipment Suppliers & Manufacturers	96	95
Break Open Ticket Sellers *	555	474
Gaming Assistants	3,112	3,049
Sub-total	*3,838*	*3,692*
Casinos and Slot Machine Facilities at Racetracks		
Gaming Suppliers	2,557	2,493
Gaming Employees	16,179	15,646
Sub-total	*18,736*	*18,139*
Total	**22,574**	**21,831**

* This figure represents the number of sites that only sell break open tickets (no OLG lottery products). It does not denote the total number of sites that currently sell break open tickets. All Lottery Retailer registrants may sell break open tickets in addition to OLG lottery products.

INVESTIGATION, ENFORCEMENT AND COMPLIANCE

1,310 Occurrences

Approximately 1,310 occurrences at casinos and slot machine facilities at racetracks were investigated by the AGCO's Casino Enforcement Unit during this fiscal year. This is in addition to assisting local police with non-gaming related investigations. Only those events that result in a report being filed are considered by the AGCO's Investigations and Enforcement Bureau to be reportable occurrences. The number of occurrences has increased from approximately 1,279 occurrences last year.

51,288 Electronic Gaming Machine Inspections

Over 51,288 electronic gaming devices, including slot machines, were inspected this year without disrupting day-to-day gaming facility operations. All electronic gaming equipment and gaming management systems must be tested, approved and inspected before the equipment can be offered for patron play to ensure that it is not susceptible to cheating and meets acceptable standards of randomness, as well as hardware and software integrity and security requirements.

The AGCO has Electronic Gaming Officers on-site at casinos and slot machine facilities at racetracks that are responsible for inspecting new electronic gaming equipment, conducting random checks on approved electronic gaming equipment, and performing inspections on new installations and changes to slot machines.

The average turnaround time for the approval of an electronic gaming machine during the period 2009/10 was 31 days, which ranks amongst the best in North America.

26,986 Liquor Inspections

The AGCO's Liquor Enforcement Branch continues to work closely with local law enforcement agencies on joint forces projects targeting higher risk facilities and problem establishments identified with local authorities. During this fiscal year, 24,582 inspections of liquor sales licensed establishments were conducted, together with 2,404 joint forces projects.

9,736 Lottery Inspections

As of January 1, 2008, the AGCO's Liquor Enforcement Branch has been assigned to conduct lottery compliance inspections. During 2009/10, 9,736 inspections were conducted at registered lottery retailer locations.

2,138 Charitable Gaming Inspections

AGCO Inspectors are trained to conduct inspections at Break Open Ticket seller locations across Ontario, and have also been cross-trained to inspect bingo facilities to ensure compliance with the GCA.

---

476 Lottery Investigations

As of January 1, 2008, the Ontario Provincial Police Bureau assigned to the AGCO began investigating OLG-conducted lottery insider wins (retailers or related persons) and suspicious wins. OLG screens all prize claims above $10,000 and forwards insider claims to either the OPP or the third party investigation firm for investigation. Within the category of "related parties" (or "insiders") the OPP investigates wins by: (1) registrants (retailers, manufacturers, etc.), (2) key OLG personnel with significant decision-making authority, and (3) retailers' employees involved in the sale and redemption of tickets. The remaining persons defined as "insiders" (e.g., remaining OLG employees) are investigated by a third party investigation firm as per procedures approved by the AGCO. During this first full fiscal year, the OPP carried out a total of 476 investigations, comprising 179 insider wins over $10,000, 124 suspicious wins, and 173 various complaints about possible thefts, frauds, etc.

CUSTOMER SERVICE

As part of our service delivery program, AGCO staff continues to provide clients with personal service through our Customer Service Unit. During 2009/10, this Unit serviced over 117,243 customer contacts providing assistance regarding licensing and registration issues including inquires and complaints for all AGCO business areas. This represents a decrease of 16,219 contacts from the previous fiscal year. This is in addition to responding to over 14,751 walk-in customers at the AGCO's head office Customer Service Desk, and over 41,522 customers that were able to gather information themselves through the AGCO's integrated voice messaging system. Also in 2009/10, the AGCO took steps to modernize its call centre equipment in order to further enhance services provided to our stakeholders.

MEDIA RELATIONS

The AGCO has adopted a proactive media strategy, communicating in a timely fashion, that helps to inform and educate the public, licensees and registrants about the AGCO's responsibilities and activities for the licensing and enforcement of the province's liquor and gaming industries. The AGCO conducts media interviews relating to changes to liquor and gaming legislation, regulation, policy, and decisions rendered by the Board. In 2009/10, the AGCO responded to 218 requests for information by the media.

AGCO WEBSITE

The AGCO is committed to providing its clients with accurate and timely information through a number of different communications channels, including the internet. The AGCO's website (*www.agco.on.ca*) provides clients and the general public with timely and easily accessible information about liquor and gaming policies administered by the AGCO. Users of the site have access to all of the registration and licensing application forms, instruction guides and all publications, annual reports and newsletters made available by the AGCO. In 2009/10, there were over 553,000 visitors to the AGCO website.

In 2009/10, the AGCO began a project to completely redesign and reorganize the AGCO website to include new features and make it easier to find information. The new website will also be one of the foundational pieces for the AGCO's broader IT Strategy, beginning with a forms on demand feature and eventually enabling electronic service delivery for our stakeholders.

PERFORMANCE MEASURES

The 2009/10 year end results for performance measures established for the AGCO were effectively on target.

GOAL	OUTPUT MEASURES	OUTCOME MEASURES
SATISFIED CUSTOMERS		
To provide appropriate, fair and courteous customer service to all licensees and the general public	Implementation of newly developed feedback/complaint process	Increase in the number of channels and/or ease which licensees, registrants and the public can provide feedback/complaints
EFFECTIVE AND EFFICIENT RESOURCE MANAGEMENT		
To ensure business processes are operating as efficiently and effectively as possible	Improved turnaround time for issuance of low risk applications	Greater resource focus placed on assessing impact of high risk applications on public safety and public interest
	Increase use of compliance tools recently enacted to achieve licensee/registrant compliance	Reallocation of AGCO enforcement resources to more serious public safety and integrity issues
INTERNAL STAFF DEVELOPMENT AND SATISFACTION		
To provide an environment that promotes open and free communication for staff	Complete and analyze the output information garnered through the communication audit	Implement the significant recommendations resulting from the 2007/08 communication audit
To provide an environment that promotes key learning and development opportunities for staff	A strong commitment to focused learning and development opportunities	Implementation of development plan to increase middle management teams strategic leadership capacity and capability
BUSINESS/OPERATIONAL EXCELLENCE		
Risk Management strategies employed across the AGCO	Implementation of Enterprise Risk Management Strategy (corporate, branch and initiative specific strategies)	Risk strategies are employed by all areas to reduce organizational exposures and improve decision making (consistency/process)
Internal Control strategies employed across the organization	Development of Internal Control strategies	Internal Control activities and strategies are employed across the organization to increase corporate accountability and governance

TARGET FOR 2009/10	RESULTS
100% of complaints investigated and resolved/closed	100% of complaints were appropriately managed (investigated, resolved and closed). Where applicable, complaints were escalated within the 72 hour standard.
100% of feedback used to improve customer services and training initiatives	100% of feedback was reviewed and leveraged for improvement where applicable.
Consistent application of meaningful criteria based on assessed risk level, used to promote licensee compliance and mitigate risk	Risk-based licensing has been operationalized and now applies to all liquor sales licence applicants. RBL has increased compliance rates while achieving consistency in our approach to risk management within the sector.
A significant increase in the resolution of compliance matters through the use of new compliance tools (monetary penalties, risk-based licensing, etc.)	Use of compliance tools and approach have significantly increased. Over 90% of all non-compliance matters are being managed through these initiatives (LOI, risk-based licensing, monetary penalties, etc.).
A 20% (or significant) increase in staff satisfaction determined through an organizational satisfaction review	A staff engagement survey conducted in February 2010 provided positive results in many areas including tremendous staff awareness and support of the AGCO's vision, mandate and mission and strategic and business priorities. Areas for improvement were also identified including providing better customer support, better work/life balance for employees and having management be more open to new ideas. The results are being used as a benchmark for improvement moving forward and for future surveys.
An increase in new management development opportunities for middle management staff	The AGCO continues to focus on increasing the development opportunities of middle management. This fiscal year, we have ensured both training activities and development /secondment opportunities have continued to be created for management.
All major organizational initiatives are reviewed/audited for effectiveness of implementation and risk mitigation	A significant performance measurement and benchmarking initiative has commenced this fiscal, which will assist the organization in assessing the efficiencies and effectiveness of its regulatory model and mandate. Included within the strategic goals of this initiative are the assessment objectives of the risk management strategies implemented throughout the organization.
Recommendations from Internal Controls Audit implemented	Audit planning and performance benchmarking is conducted/developed for all new initiatives (e.g. risk-based licensing). These initiatives are included in the organizational risk profile and it has been determined that annual audits will be conducted to verify the operating effectiveness of controls and processes implemented to support key areas of the organization.
All significant internal controls are reviewed/audited on a 4 year rotational basis.	A risk-based and rotational approach has been developed and implemented.

PERFORMANCE MEASURES

GOAL	OUTPUT MEASURES	OUTCOME MEASURES
SATISFIED CUSTOMERS		
EFFECTIVE AND EFFICIENT RESOURCE MANAGEMENT		
INTERNAL STAFF DEVELOPMENT AND SATISFACTION		
BUSINESS/OPERATIONAL EXCELLENCE		

TARGET FOR 2009/10	RESULTS

2009/10

FINANCIAL PERFORMANCE

Fiscal Year Revenue and Expenditures 36
Audit 36

2009/10

FINANCIAL PERFORMANCE

FINANCIAL PERFORMANCE

FISCAL YEAR REVENUE AND EXPENDITURES

The AGCO remits all revenues collected to the government's consolidated revenue fund (CRF) and operates within a separate budget allocation contained in the Ministry of Consumer Services' printed estimates.

Revenues

For Fiscal Years	2008/09	2009/10
Fees and Levies	$500,157,105	$491,398,095
Total	**$500,157,105**	**$491,398,095**

Expenditures

For Fiscal Years	2008/09	2009/10
Salaries and Benefits	$46,017,665	$46,564,403
Other Direct Operating Expenses	$16,692,014	$12,769,762
Less Recoveries	($22,922,128)	($19,791,229)
Total	**$39,922,128**	**$39,542,936**

Recoveries for 2009/10 include monies received from liquor licence advertisements, eligibility review investigations (applicants billed directly for costs) and for the registration and regulation of OLG lotteries (paid for by OLG).

Total program expenditures for 2009/10: $59,334,165
Total program expenditures for 2008/09: $62,709,679

AUDIT

The AGCO is subject to Ministry of Consumer Services review and audit. In addition, the AGCO is subject to audit by the Auditor General and any additional audits that the Minister may require.

APPENDIX I: GAMING

Criminal Code (Canada) 38
Gaming Control Act, 1992 38
Order-in-Council 1413/08 38
First Nations Lottery Licensing 39
Ontario Gaming Relationships 40

FINANCIAL PERFORMANCE

FISCAL YEAR REVENUE AND EXPENDITURES

The AGCO remits all revenues collected to the government's consolidated revenue fund (CRF) and operates within a separate budget allocation contained in the Ministry of Consumer Services' printed estimates.

Revenues

For Fiscal Years	2008/09	2009/10
Fees and Levies	$500,157,105	$491,398,095
Total	**$500,157,105**	**$491,398,095**

Expenditures

For Fiscal Years	2008/09	2009/10
Salaries and Benefits	$46,017,665	$46,564,403
Other Direct Operating Expenses	$16,692,014	$12,769,762
Less Recoveries	($22,922,128)	($19,791,229)
Total	**$39,922,128**	**$39,542,936**

Recoveries for 2009/10 include monies received from liquor licence advertisements, eligibility review investigations (applicants billed directly for costs) and for the registration and regulation of OLG lotteries (paid for by OLG).

Total program expenditures for 2009/10: $59,334,165
Total program expenditures for 2008/09: $62,709,679

AUDIT

The AGCO is subject to Ministry of Consumer Services review and audit. In addition, the AGCO is subject to audit by the Auditor General and any additional audits that the Minister may require.

APPENDIX I: GAMING

GAMING: LEGAL FRAMEWORK

CRIMINAL CODE (CANADA)

The *Criminal Code (Canada)* establishes what types of gaming activities are legal, and the provinces are assigned responsibility for operating, licensing and regulating legal forms of gaming.

Part VII of the *Criminal Code* prohibits gaming in general, while Section 207 (1) allows for a number of exceptions to the general prohibition. Specifically, it permits "lottery schemes" provided that they are:

- "Conducted and managed" by the province in accordance with any law enacted by that province;
- "Conducted and managed" by a licensed charitable or religious organization provided that the proceeds of the lottery scheme are used for a charitable or religious purpose; and
- "Conducted and managed" by a licensed board of a fair or exhibition or by an operator of a concession leased by that board.

"Lottery schemes" are defined under the *Criminal Code* but do not include: three-card monte, punch board or coin table; book-making, pool selling or the making or recording of bets; and games operated through a computer, video device or slot machine, unless the lottery scheme is managed and conducted by the province (Sec. 207(4)).

Only the government of a province can conduct and manage a lottery scheme involving dice, slot machines or other computer devices.

GAMING CONTROL ACT, 1992

The *Gaming Control Act, 1992* provides for the regulation of gaming operations, suppliers and gaming assistants/employees of commercial casinos, OLG casinos, slot machine facilities at racetracks, charitable gaming events, and registration of OLG lottery retailers, lottery retailer managers, and lottery suppliers.

ORDER-IN-COUNCIL 1413/08

Order-in-Council 1413/08 (the OIC) clarifies the rules and responsibilities of the AGCO and municipalities in lottery licensing. Additional changes were made to take into account the new bingo revenue model. The OIC provides that charitable organizations may be licensed to conduct and manage lottery events by either the Registrar appointed under the *Gaming Control Act, 1992* (the "Registrar") or, depending on the type of charitable gaming event and the value of prizes to be awarded, by a municipal council. The OIC outlines terms and conditions that apply to lottery licences. The OIC also provides that the Registrar may attach additional terms and conditions to any licences he or she issues, and that municipal councils may attach terms and conditions to licences they issue provided they do not conflict with those of the Registrar. A number of First Nations have been designated by the OIC to issue lottery licences for charitable organizations.

In order to qualify for a lottery licence, an organization must have a "charitable object or purpose". Charitable object or purpose is defined at common law and under the OIC as any object or purpose relating to:

- The relief of poverty;
- The advancement of education;
- The advancement of religion; or
- Any other purpose beneficial to the community.

The AGCO estimates money spent annually by the public on charitable gaming province-wide at approximately $1.21 billion. Licensed charitable gaming in Ontario benefits thousands of local community charitable organizations. The AGCO estimates that charitable organizations in Ontario raised approximately $157 million by holding licensed lottery events.

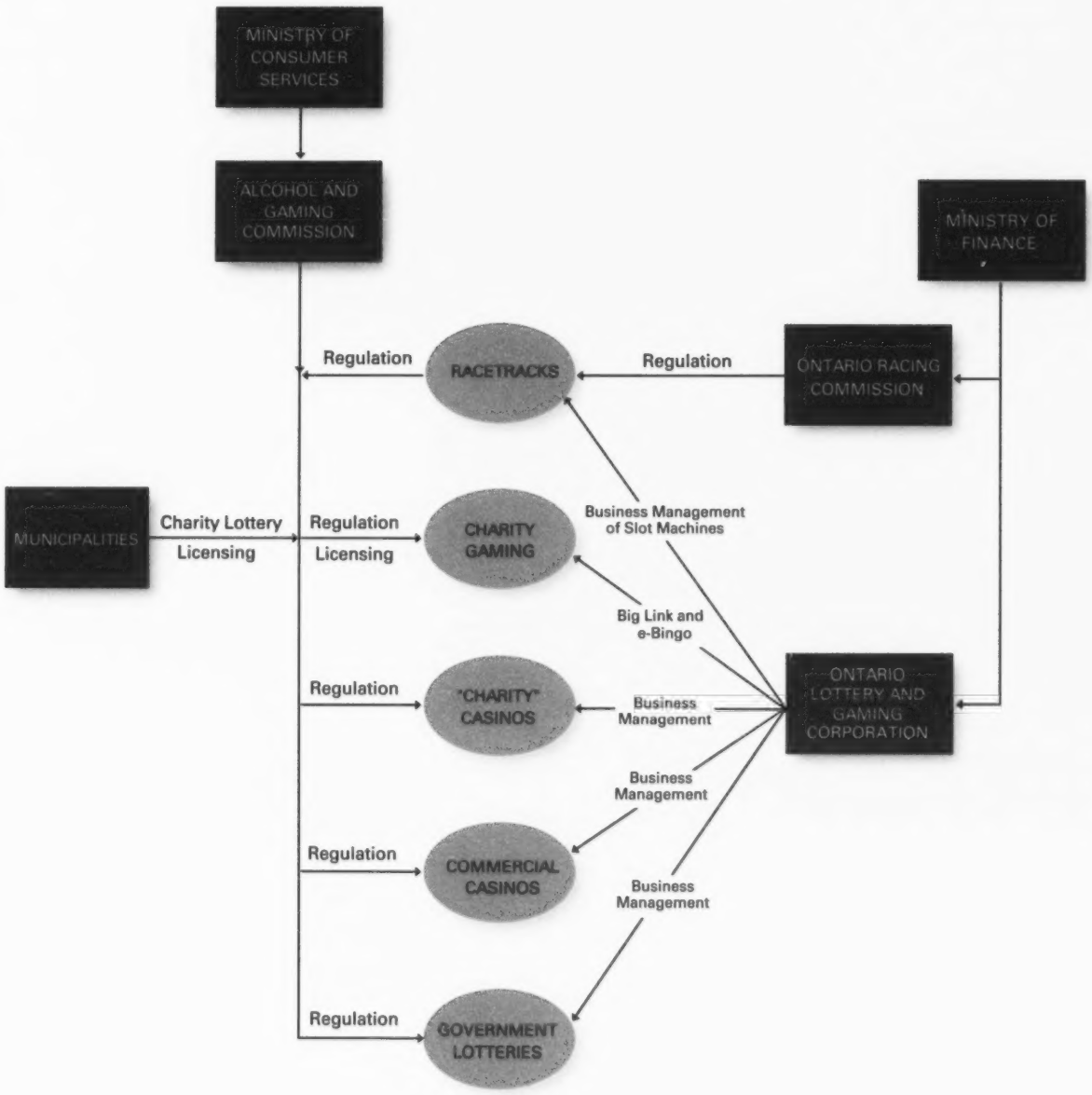
Estimates of Province-Wide Charitable Gaming Revenues

Gaming	Gross Wager	Net Revenues	Charity Profit
Bingos	$609,000,000	$148,000,000	$50,000,000
Break Open Tickets	$317,000,000	$102,000,000	$40,000,000
Raffles	$284,000,000	$166,000,000	$67,000,000
Total	**$1,210,000,000**	**$416,000,000**	**$157,000,000**

FIRST NATIONS LOTTERY LICENSING

In 1998 the government approved a First Nations lottery licensing framework, which delegates authority comparable to that of municipalities to individual First Nations. An Order-in-Council (OIC) is issued to each participating First Nation. The OIC provides First Nations with authority to issue licences to religious and charitable organizations to conduct lottery schemes.

ONTARIO GAMING RELATIONSHIPS



The AGCO is responsible for the regulation of commercial casinos, OLG casinos, slot machine facilities at racetracks and lotteries conducted by OLG.

In accordance with the *Criminal Code (Canada)* and the *Ontario Lottery and Gaming Corporation Act, 1999*, OLG is responsible for the "management and conduct" of the gaming operations at commercial casinos, OLG casinos, slot machine facilities at racetracks, the linked "Big Link Bingo" game played at charity bingo halls and e-bingo pilots. OLG is also responsible for the business management of all traditional lottery games such as "Super Seven", "6/49" and scratch-and-win type tickets.

Municipalities and the AGCO have responsibility for issuing lottery licences, primarily to religious and charitable organizations for bingo and break open ticket licences. The majority of lottery licences are issued by municipalities in the province.

OLG Casinos

Name	# of Slot Machines	# of Tables	Location	Open to Public
OLG Casino Brantford	506	49	Brantford	Nov.19/99
Great Blue Heron Casino	543	60	Port Perry	May 5/00
OLG Casino Point Edward	543	30	Point Edward	Apr. 20/00
OLG Casino Sault Ste. Marie	441	13	Sault Ste. Marie	May 23/99
OLG Casino Thousand Island	503	23	Gananoque	Jun. 22/02
OLG Casino Thunder Bay	452	14	Thunder Bay	Aug. 30/00

Commercial Casinos

Name	# of Slot Machines	# of Tables	Location	Open to Public
Casino Niagara	1,636	40	Niagara Falls	Dec. 9/96
Niagara Fallsview	3,052	133	Niagara Falls	Jun. 8/04
Casino Rama	2,488	118	Orillia	Jul. 31/96
Caesars Windsor	2,576	83	Windsor	Jul. 29/98

Slot Machine Facilities at Racetracks

Name	# of Slot Machines	Location	Open to Public
Ajax Downs	800	Ajax	Mar. 2/06
OLG Slots at Clinton Raceway	123	Clinton	Aug. 26/00
OLG Slots at Dresden Raceway	116	Dresden	Apr. 20/01
Flamboro Downs	812	Dundas	Oct. 13/00
Fort Erie Racetrack	923	Fort Erie	Sept. 11/99
Georgian Downs	802	Barrie	Nov. 29/01
Grand River Raceway	241	Elora	Dec. 6/03
OLG Slots at Hanover Raceway	129	Hanover	Feb. 21/01
OLG Slots at Hiawatha Raceway	452	Sarnia	May 10/99
Kawartha Downs Raceway	454	Peterborough	Nov. 24/99
Mohawk Raceway	861	Milton	Aug. 12/99
Rideau Carleton Raceway	1,250	Ottawa	Feb. 18/00
Sudbury Downs Raceway	351	Sudbury	Nov. 28/99
OLG Slots at Western Fair	750	London	Sept. 30/99
OLG Slots at Windsor Raceway	750	Windsor	Dec. 18/98
Woodbine Raceway	2,097	Toronto	Mar. 29/00
Woodstock Raceway	181	Woodstock	Jun. 22/01

APPENDIX II: ALCOHOL

Liquor Licence Act 44
Liquor Control Act [Section 3(1)b, e, f, g and 3(2)a] 44
Wine Content and Labelling Act, 2000 45

Slot Machine Facilities at Racetracks

Name	# of Slot Machines	Location	Open to Public
Ajax Downs	800	Ajax	Mar. 2/06
OLG Slots at Clinton Raceway	123	Clinton	Aug. 26/00
OLG Slots at Dresden Raceway	116	Dresden	Apr. 20/01
Flamboro Downs	812	Dundas	Oct. 13/00
Fort Erie Racetrack	923	Fort Erie	Sept. 11/99
Georgian Downs	802	Barrie	Nov. 29/01
Grand River Raceway	241	Elora	Dec. 6/03
OLG Slots at Hanover Raceway	129	Hanover	Feb. 21/01
OLG Slots at Hiawatha Raceway	452	Sarnia	May 10/99
Kawartha Downs Raceway	454	Peterborough	Nov. 24/99
Mohawk Raceway	861	Milton	Aug. 12/99
Rideau Carleton Raceway	1,250	Ottawa	Feb. 18/00
Sudbury Downs Raceway	351	Sudbury	Nov. 28/99
OLG Slots at Western Fair	750	London	Sept. 30/99
OLG Slots at Windsor Raceway	750	Windsor	Dec. 18/98
Woodbine Raceway	2,097	Toronto	Mar. 29/00
Woodstock Raceway	181	Woodstock	Jun. 22/01

APPENDIX II: ALCOHOL

ALCOHOL: LEGAL FRAMEWORK

LIQUOR LICENCE ACT

The *Liquor Licence Act* (LLA) establishes the licensing and regulatory regime for the sale and service of beverage alcohol in Ontario (except for retail sale to the public by the Liquor Control Board of Ontario).

Various classes of licences and permits are established including:

- licence to sell beverage alcohol;
- licence for ferment-on-premise facilities;
- licence for liquor delivery service;
- manufacturers' licence;
- licence to represent a manufacturer of beverage alcohol; and
- special occasion permits for the sale and service of beverage alcohol on special occasions (for example, cash bars at fundraising events, weddings and receptions).

The LLA also establishes the rules for sale and service of beverage alcohol, including:

- no sale or service to persons under the age of 19;
- no sale or service to persons who appear to be intoxicated;
- no sale of beverage alcohol before 11:00 a.m. or after 2:00 a.m. (unless otherwise stipulated);
- no sale of illegal beverage alcohol; and
- where beverage alcohol may be consumed (residence, licensed premises, private place).

The LLA and regulations provide for an inspection and enforcement regime to ensure that licensees and permit holders are in compliance with the law and regulations relating to the sale and service of beverage alcohol.

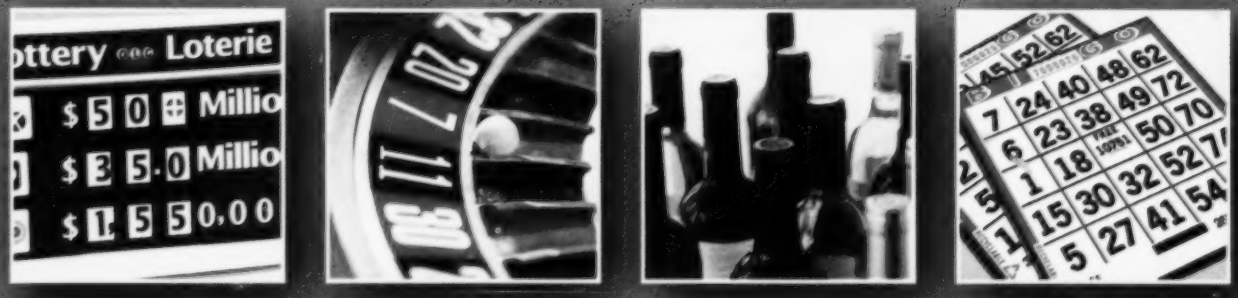
LIQUOR CONTROL ACT [SECTION 3(1)B, E, F, G AND 3(2)A]

Effective July 3, 2001, the AGCO assumed responsibility from the LCBO for the following:

- To control the delivery of liquor to the public;
- To authorize manufacturers of beer and spirits and wineries that manufacture Ontario wine to sell their spirits, beer or Ontario wine in stores owned and operated by the manufacturer or winery and to authorize The Beer Store to operate stores for the sale of beer to the public;
- To control and supervise the marketing methods and procedures in stores owned and operated by manufacturers and wineries;
- To determine, subject to the LLA, the municipalities within which stores owned and operated by manufacturers and wineries referred to in bullet 2 shall be established or authorized and the location of such stores in municipalities;
- To establish conditions, subject to any regulation, with respect to authorizations for stores owned and operated by manufacturers and wineries referred to in bullet 2; and
- To establish conditions, subject to any regulations, with respect to authorizations granted with respect to the delivery of liquor to the public.

WINE CONTENT AND LABELLING ACT, 2000

The *Wine Content and Labelling Act, 2000* specifies that an Ontario winery may manufacture and sell wine in the province using imported grape or grape products. If an Ontario winery uses imported grapes or grape products in manufacturing its wine, the content of each bottle of wine manufactured by the winery must be no less than 30% Ontario grapes or grape product. Changes to the regulation filed in November 2009 and effective September 1, 2010, require that the content of each bottle of wine manufactured by the winery must be no less than 25% per bottle with an average of 40% domestic content in blended wines.

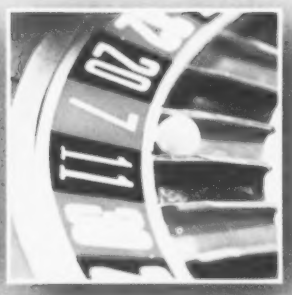


Rapport annuel 2009–2010

Commission des alcools et des jeux de l'Ontario

CAJO | Commission des alcools et des jeux de l'Ontario

Ontario



Rapport annuel 2009–2010

Commission des alcools et des jeux de l'Ontario

CAJO

Commission des alcools et des jeux de l'Ontario

Ontario

Sources mixtes
Groupe de produits issus de forêts bien gérées et d'autres sources contrôlées
www.fsc.org Cert no. SGS-COC-004394
©1996 Forest Stewardship Council

ISSN 1911-902X (Imprimé)
ISSN 1911-9038 (En Ligne)

© Imprimeur de la Reine pour l'Ontario, 2010

Commission des alcools et des jeux de l'Ontario
90, avenue Sheppard Est
Bureau 200
Toronto, ON M2N 0A4

Alcohol and Gaming Commission of Ontario
90 Sheppard Avenue East
Suite 200
Toronto, ON M2N 0A4

Ontario

Commission des alcools et des jeux de l'Ontario
Rapport annuel 2009 – 2010

DESTINATAIRE : L'honorable Chris Bentley
Procureur général de l'Ontario

EXPÉDITEUR : David C. Gavsie
Président, Commission des alcools et des jeux de l'Ontario

J'ai le plaisir de vous présenter le Rapport annuel de la Commission des alcools et des jeux de l'Ontario pour la période allant du 1er avril 2009 au 31 mars 2010.

David C. Gavsie
Président, Commission des alcools et des jeux de l'Ontario

TABLE DES MATIÈRES

Message du président 4
Message du directeur général 6
Vue d'ensemble et principales activités de la CAJO 8
- Vue d'ensemble 8
- Vision, Mandat, Mission 9
- Principales activités 10
- Structure organisationnelle 11
- Conseil d'administration 12
- Activités du conseil de la CAJO 14

Efficacité des opérations et autres points saillants 18
- Vue d'ensemble des opérations 18
- Principales réalisations sur le plan des opérations 18
- Délivrance des permis d'alcool 19
- Jeux commerciaux et loteries exploitées par l'OLG 20
- Jeux de bienfaisance 22

Initiatives internes 24
- Budget de fonctionnement 24
- Conservation 24
- Plan relatif à la technologie de l'information 25
- Plan relatif aux ressources humaines 25
- Communications internes et externes 26

Performance opérationnelle 28
- Délivrance des permis d'alcool 28
- Licences de loterie délivrées par la CAJO 28
- Inscriptions relative aux loteries pour des détaillants, des gérants de détaillants et des fournisseurs de matériel 29
- Personnes inscrites relativement au jeu 29
- Enquêtes, application des lois et conformité 30
- Service à la clientèle 31
- Relations avec les médias 31
- Site Web de la CAJO 31

Mesures de rendement 32
Résultats financiers 36
Revenus et dépenses pour l'exercice 36
Vérification 36

ANNEXES

Jeux : Cadre législatif 38
Code criminel (Canada) 38
Loi de 1992 sur la réglementation des jeux 38
Décret 1413/08 38
Délivrance de licences de casino aux Premières nations 39
Liens entre les partenaires du gouvernement et l'exploitant des jeux de l'Ontario 40
Alcool : Cadre législatif 44
Loi sur les permis d'alcool 44
Loi sur les alcools [Alcohol Act, R.S.A. 2000, c. A-37.2] 44
Loi de 2000 sur le contrôle et l'étiquetage du vin 45

TABLE DES MATIÈRES

MESSAGE DU PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

David C. Gavsie
Président, Commission des alcools et des jeux de l'Ontario

> « ...la CAJO est toujours soucieuse d'en assurer la responsabilité et la transparence, et de veiller à l'intérêt public. »

MANDAT DE LA CAJO

La Commission des alcools et des jeux de l'Ontario a le mandat de réglementer les secteurs des alcools et des jeux en respectant les principes d'honnêteté et d'intégrité tout en veillant à l'intérêt public. Nous sommes bien conscients du fait qu'en tant qu'organisme de réglementation, la CAJO doit tout spécialement donner l'exemple et veiller à ce que le gouvernement, le public et nos intervenants aient confiance dans nos processus et les décisions prises en ce qui a trait aux secteurs que nous régissons.

AMÉLIORATION DES SERVICES

Qu'il s'agisse de ses activités de délivrance des permis d'alcool et d'application des lois ou encore de surveillance réglementaire des jeux de bienfaisance, des casinos, des établissements de machines à sous dans des hippodromes et des loteries exploitées par la Société des loteries et des jeux de l'Ontario (OLG), la CAJO est toujours soucieuse d'en assurer la responsabilité et la transparence, et de veiller à l'intérêt public. Au cours de la dernière année, nous avons continué d'améliorer la qualité et d'augmenter le nombre des services offerts à nos nombreux groupes d'intervenants. Nous avons aussi mis sur pied de nouvelles politiques et de nouveaux programmes en vue d'appuyer leur croissance tout en maintenant la sécurité et la confiance du public.

MEILLEURE GOUVERNANCE ET SURVEILLANCE DE TOUTES LES ACTIVITÉS DE RÉGLEMENTATION ET DE FONCTIONNEMENT DE LA CAJO

Le conseil d'administration de la CAJO, quant à lui, a comme responsabilité d'assurer la gouvernance et la surveillance de toutes les activités de la CAJO, tant sur le plan de la réglementation que du fonctionnement. En 2009–2010, le conseil a restructuré deux comités pour l'aider à remplir ces fonctions, soit le Comité de gouvernance de la réglementation interne et le Comité de gouvernance opérationnelle. Ces comités se concentrent sur la surveillance financière, administrative, réglementaire et en matière de vérification de la CAJO afin d'assurer la transparence de nos activités et de maintenir des mesures de contrôle strictes pour tous les aspects cruciaux de nos activités, dont l'approvisionnement et les charges qui ont été établis depuis longtemps au sein de l'organisme.

CHANGEMENT APPORTÉ PAR LE GOUVERNEMENT : DIRECTIVE SUR LES FRAIS DE DÉPLACEMENT, DE REPAS ET D'ACCUEIL

Au cours de la dernière année, le gouvernement a apporté plusieurs changements importants en ce qui a

trait à la gouvernance des organismes, des conseils et des commissions. Il a notamment modifié la directive sur l'approvisionnement et établi la nouvelle Directive sur les frais de déplacement, de repas et d'accueil. Comme c'était le cas pour les directives précédentes, la CAJO se conforme à ces nouvelles directives. C'est d'ailleurs ce qui a été confirmé lors des vérifications liées aux frais de déplacement et à l'approvisionnement qui ont été effectuées par la Division de la vérification interne du ministère en 2009. La CAJO a fait l'objet de plusieurs vérifications externes importantes au cours des dernières années. Nous attendons les résultats de la vérification effectuée par le bureau de la réglementation des jeux des casinos du vérificateur général, qui a débuté à l'automne 2009. Ces résultats devraient être divulgués au cours de 2010–2011.

INITIATIVE PROVINCIALE : L'ONTARIO PROPICE AUX AFFAIRES

Tout au long de l'exercice 2009–2010, la CAJO a aussi déployé des efforts pour appuyer une autre des importantes initiatives du gouvernement de l'Ontario, L'Ontario propice aux affaires, qui rationalisera les services gouvernementaux pour les entreprises et transformera le système de surveillance réglementaire dans la province. À cette fin, la CAJO continue de moderniser les cadres de réglementation des secteurs des alcools et des jeux en passant en revue et en modifiant ses politiques, ses programmes et ses procédures en vue d'alléger le fardeau des entreprises désirant se livrer à des activités en Ontario sans pour autant sacrifier la sécurité publique ni la confiance du public à l'égard des industries que nous régissons.

Tous les membres du conseil de la CAJO sont toujours déterminés à renforcer les secteurs des alcools et des jeux de l'Ontario en continuant d'assurer une bonne gouvernance et une gestion responsable.

David C. Gavsie
Président, Commission des alcools et des jeux de l'Ontario

MESSAGE DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

Jean Major
Directeur général, Commission des alcools et des jeux de l'Ontario

> «...nous avons mis l'accent sur l'amélioration des taux de conformité de nos titulaires de permis ou licence et des personnes ou entreprises inscrites, ainsi que des services dispensés à nos clients. »

SYSTÈMES FONDÉS SUR LE RISQUE ET LES NORMES POUR LA RÉGLEMENTATION

La dernière année a été bien occupée, car nous avons poursuivi nos efforts pour mettre en œuvre des systèmes fondés sur le risque et les normes pour la réglementation des secteurs des alcools et des jeux. En 2009–2010, nous avons mis l'accent sur l'amélioration des taux de conformité de nos titulaires de permis ou licence et des personnes ou entreprises inscrites, ainsi que des services dispensés à nos clients. Nous avons commencé à mettre en œuvre ces systèmes au sein de l'organisme afin de rendre les opérations internes plus efficaces et de bien gérer les risques. Nous visons à devenir un organisme de réglementation plus efficace, qui permet aux entreprises de faire des affaires dans un milieu plus convivial tout en ciblant mieux les ressources de la CAJO pour qu'elles servent aux titulaires de permis ou licence et aux personnes ou entreprises inscrites qui ont le plus besoin d'attention.

MODÈLE AXÉ SUR LA CONFORMITÉ ET LA PRÉVENTION CONJUGUÉ À L'APPLICATION DES LOIS

En ce qui a trait à la réglementation de la vente et de la consommation d'alcool en Ontario, c'est toujours la sécurité publique qui dicte les efforts de la CAJO en matière de réglementation. Cette année, la CAJO a continué de mettre l'accent sur la mise en œuvre d'un modèle de réglementation axé sur la conformité. On aura recours à une structure juste, efficace et progressive en matière de conformité, qui englobe des amendes, pour que les mesures administratives correspondent davantage aux risques que présente un titulaire de permis ou licence ou une personne ou entreprise inscrite. L'application des lois constitue toujours un volet clé du mandat de la CAJO dans les cas d'infractions graves ou répétées aux mesures législatives régissant les alcools et les jeux, mais un système fondé sur la conformité cherche à réduire les risques d'infraction aux lois.

Grâce à cette approche proactive et préventive, les intervenants de l'industrie comprendront mieux les exigences réglementaires et les membres du grand public saisiront mieux les responsabilités qui leur incombent, ce qui favorisera la conformité réglementaire. Dans le cadre de cette approche, la CAJO a établi le processus de délivrance des permis de vente d'alcool en fonction du risque. Elle examine ainsi les demandes de permis de vente d'alcool afin de déterminer les risques pour la sécurité et l'intérêt publics que présente l'établissement en question. Lorsque cela s'impose, elle collabore avec les titulaires de permis pour établir des stratégies visant à atténuer ces risques. Le 1er mars 2010, la CAJO a commencé à appliquer le modèle axé sur le risque à toutes les demandes de permis de vente d'alcool de la province.

MODERNISATION CONTINUE DU CADRE DE GESTION DES RISQUES POUR LES JEUX COMMERCIAUX

Pour ce qui est du secteur des jeux commerciaux, la CAJO a aussi commencé à adopter un mode de réglementation de l'industrie axé sur des normes strictes et claires, qui sont fondées sur des risques repérables et pertinents. La CAJO en est aux étapes initiales de la modernisation du cadre de réglementation, soit à l'évaluation des risques, à la mise en œuvre de stratégies de réduction des risques et, en fin de compte, à l'établissement d'un cadre pour la réglementation et la gestion adéquates des risques, qui est mieux adapté aux besoins des entreprises et qui permet d'alléger les fardeaux inutiles sur le plan administratif et réglementaire.

CAMPAGNES MÉDIAS ET DE MARKETING MENÉES CONJOINTEMENT DANS LE SECTEUR DES JEUX DE BIENFAISANCE

L'industrie des jeux de bienfaisance, qui profite directement aux collectivités de toute la province, continue de faire face aux défis qui découlent de la concurrence qui se livre pour attirer les clients et l'argent qu'ils consacrent aux loisirs. Par conséquent, la CAJO continue de soutenir et de moderniser cet important secteur en vue d'en améliorer la santé et la viabilité et de lui donner la souplesse nécessaire pour pouvoir prendre de l'expansion tout en maintenant des niveaux appropriés de responsabilité. Exemple de réussite à cet égard au cours du dernier exercice : une vaste campagne de marketing et de promotion dans le cadre de laquelle des salles de bingo de tout l'Ontario ont travaillé de concert pour promouvoir l'industrie en Ontario et mené une campagne média à l'échelle de la province conjuguée à des concours promotionnels conjoints.

AMÉLIORATION DES SERVICES GRÂCE AU PLAN RELATIF À LA TECHNOLOGIE DE L'INFORMATION D'UNE DURÉE DE QUATRE ANS

Sur le plan des opérations, on a mis l'accent sur l'efficacité en vue de faire face aux contraintes en matière de financement et d'améliorer la prestation externe des services à nos intervenants. Notre plan stratégique pour la technologie de l'information, échelonné sur quatre ans, dont la mise en œuvre s'est poursuivie, a joué un rôle clé dans la réalisation de ces objectifs, car cette technologie permet à la CAJO de dispenser des services électroniques, y compris la possibilité d'obtenir des formulaires sur demande.

AMÉLIORATION DE L'APPLICATION DES LOIS GRÂCE À LA FORMATION ET AUX EFFORTS CONJOINTS DES SERVICES POLICIERS

Nous mettons davantage l'accent sur la sensibilisation des titulaires de permis ou licence et des personnes ou entreprises inscrites et sur la collaboration avec eux depuis que notre programme de relations publiques a été mis sur pied, mais nous ne cessons pas pour autant d'établir des partenariats avec les municipalités et les services policiers locaux afin de renforcer l'application des lois régissant les alcools à l'échelle locale et régionale. À cette fin, la CAJO participe à de nombreuses activités conjointes et elle fournit du matériel de formation aux agents de police de première ligne. En 2009–2010, elle a entre autres préparé une vidéo de formation sur la façon de déceler et de signaler les infractions aux lois régissant les alcools et parrainé un prix d'excellence pour l'application des lois régissant les alcools, qui sera décerné chaque année à deux services policiers par l'Association des chefs de police de l'Ontario.

La CAJO est bien placée pour relever de nouveaux défis et faire face aux changements qui se présenteront en 2010-2011, tout en s'assurant que les secteurs des alcools et des jeux de l'Ontario fonctionnent de façon responsable, se conforment à la loi et veillent à la sécurité publique.

Jean Major
Directeur général, Commission des alcools et des jeux de l'Ontario

VUE D'ENSEMBLE ET PRINCIPALES ACTIVITÉS DE LA CAJO

VUE D'ENSEMBLE DE LA CAJO

La Commission des alcools et des jeux de l'Ontario (CAJO) est un organisme de réglementation quasi judiciaire du gouvernement provincial qui a été établi le 23 février 1998 en vertu de la *Loi de 1996 sur la réglementation des alcools* et des jeux et la protection du public. Elle relève du ministère des Services aux consommateurs.

La CAJO est responsable de l'administration et de l'application des règles établies par le gouvernement de l'Ontario dans la *Loi sur les permis d'alcool et la Loi de 1992* sur la réglementation des jeux. Elle veille aussi à l'application de la *Loi de 2000 sur le contenu et l'étiquetage du vin* et de la *Loi sur les alcools* [alinéas 3 (1) b, e, f, g et 3 (2) a], ainsi que du Décret 1413/08 sur la délivrance des licences de loterie de bienfaisance en vue de réglementer les activités suivantes :

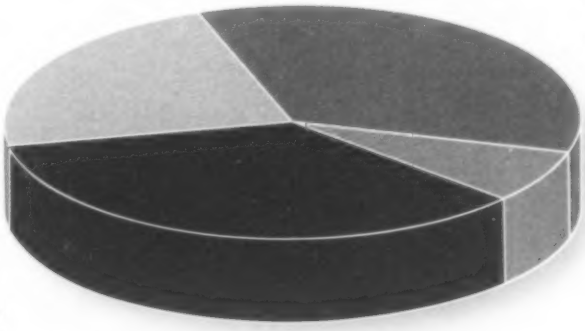
- La vente et le service de boissons alcoolisées;
- Les loteries mises sur pied par des organismes religieux et de bienfaisance;
- Les jeux commerciaux, dont ceux des casinos et des établissements de machines à sous dans des hippodromes;
- Les loteries exploitées par le gouvernement provincial.

Les principaux objectifs de la CAJO sont de faire en sorte que l'alcool soit vendu et servi de façon responsable, que la sécurité publique soit protégée et que les jeux se déroulent de façon honnête et intègre et dans l'intérêt public. Ces principes, qui sont prescrits dans la loi régissant la CAJO, exigent que la CAJO exerce ses pouvoirs et ses fonctions dans l'intérêt public et conformément aux principes d'honnêteté et d'intégrité et de responsabilité sociale et servent de point de référence pour déterminer de quelle façon l'organisme remplit son mandat de réglementation. La CAJO favorise aussi la transparence de toutes ses activités.

Les principales fonctions de la CAJO ont une incidence sur un groupe important et diversifié d'intervenants au sein des industries des alcools et des jeux. La CAJO inscrit quelque 62 000 entreprises et particuliers* et leur délivre des permis et licences en vertu de la *Loi sur les permis d'alcool* et de la *Loi de 1992 sur la réglementation des jeux*, y compris les entreprises et particuliers qui prennent part à des loteries mises sur pied par la Société des loteries et des jeux de l'Ontario (OLG), et délivre des licences de loterie à des organismes de bienfaisance en vertu d'un décret provincial.

CLIENTÈLE DE LA CAJO

(En fonction du nombre de permis et licences et de personnes et entreprises inscrites)


Personnes et entreprises inscrites pour des produits de loterie de l'OLG
12 073 – 22.7 %
Industrie des alcools
18 523 – 34.8 %
Industrie des casinos
18 736 – 35.2 %
Jeux de bienfaisance
3 838 – 7.2 %

* En fonction du nombre de titulaires de permis ou licence et de personnes ou entreprises inscrites, sans tenir compte des quelque 62 000 permis de circonstance délivrés chaque année ou des 9 600 licences de loterie et plus délivrées annuellement par la CAJO.

VISION, MANDAT, MISSION

Notre VISION

Être un chef de file dans les secteurs des alcools et des jeux grâce à une réglementation et des services efficaces, qui sont équitables, qui répondent aux besoins et qui servent l'intérêt public dans son ensemble.

Notre MANDAT

Réglementer les secteurs des alcools et des jeux en respectant les principes d'honnêteté et d'intégrité tout en veillant à l'intérêt public.

Notre MISSION

La CAJO s'engage à mener ses activités de façon à répondre aux critères suivants :

- Élaborer et mettre en œuvre des politiques et des procédures équitables et veiller à leur application.
- Établir un cadre de mesures de contrôle réglementaires essentielles pour veiller à l'intérêt public qui sont sensibles à la viabilité économique des industries des alcools et des jeux.
- Créer un milieu de travail qui respecte et valorise les contributions des employés de la CAJO et qui leur donne la chance de se réaliser sur le plan professionnel.
- Répondre aux besoins des clients et des intervenants.
- Sensibiliser les clients et les intervenants et établir des partenariats.

VUE D'ENSEMBLE ET PRINCIPALES ACTIVITÉS DE LA CAJO

VUE D'ENSEMBLE DE LA CAJO

La Commission des alcools et des jeux de l'Ontario (CAJO) est un organisme de réglementation quasi judiciaire du gouvernement provincial qui a été établi le 23 février 1998 en vertu de la *Loi de 1996 sur la réglementation des alcools* et des jeux et la protection du public. Elle relève du ministère des Services aux consommateurs.

La CAJO est responsable de l'administration et de l'application des règles établies par le gouvernement de l'Ontario dans la *Loi sur les permis d'alcool et la Loi de 1992* sur la réglementation des jeux. Elle veille aussi à l'application de la *Loi de 2000 sur le contenu et l'etiquetage du vin* et de la *Loi sur les alcools* [alinéas 3 (1) b, e, f, g et 3 (2) a], ainsi que du Décret 1413/08 sur la délivrance des licences de loterie de bienfaisance en vue de réglementer les activités suivantes :

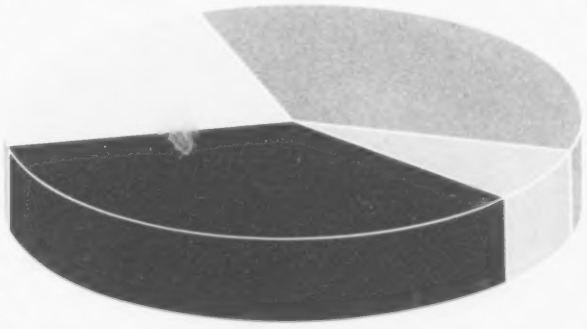
- La vente et le service de boissons alcoolisées;
- Les loteries mises sur pied par des organismes religieux et de bienfaisance;
- Les jeux commerciaux, dont ceux des casinos et des établissements de machines à sous dans des hippodromes;
- Les loteries exploitées par le gouvernement provincial.

Les principaux objectifs de la CAJO sont de faire en sorte que l'alcool soit vendu et servi de façon responsable, que la sécurité publique soit protégée et que les jeux se déroulent de façon honnête et intègre et dans l'intérêt public. Ces principes, qui sont prescrits dans la loi régissant la CAJO, exigent que la CAJO exerce ses pouvoirs et ses fonctions dans l'intérêt public et conformément aux principes d'honnêteté et d'intégrité et de responsabilité sociale et servent de point de référence pour déterminer de quelle façon l'organisme remplit son mandat de réglementation. La CAJO favorise aussi la transparence de toutes ses activités.

Les principales fonctions de la CAJO ont une incidence sur un groupe important et diversifié d'intervenants au sein des industries des alcools et des jeux. La CAJO inscrit quelque 62 000 entreprises et particuliers* et leur délivre des permis et licences en vertu de la *Loi sur les permis d'alcool* et de la *Loi de 1992 sur la réglementation des jeux*, y compris les entreprises et particuliers qui prennent part à des loteries mises sur pied par la Société des loteries et des jeux de l'Ontario (OLG), et délivre des licences de loterie à des organismes de bienfaisance en vertu d'un décret provincial.

CLIENTÈLE DE LA CAJO

(En fonction du nombre de permis et licences et de personnes et entreprises inscrites)


Personnes et entreprises inscrites pour des produits de loterie de l'OLG
12 073 – 22.7 %
Industrie des alcools
18 523 – 34.8 %
Industrie des casinos
18 736 – 35.2 %
Jeux de bienfaisance
3 838 – 7.2 %

* En fonction du nombre de titulaires de permis ou licence et de personnes ou entreprises inscrites, sans tenir compte des quelque 62 000 permis de circonstance délivrés chaque année ou des 9 600 licences de loterie et plus délivrées annuellement par la CAJO.

VISION, MANDAT, MISSION

Notre VISION

Notre MANDAT

Notre MISSION

PRINCIPALES ACTIVITÉS

La CAJO est chargée de veiller à l'application des lois et du décret qui suivent :

- *Loi sur les permis d'alcool;*
- *Loi de 2000 sur le contenu et l'étiquetage du vin;*
- *Loi sur les alcools* [alinéas 3 (1) b, e, f, g et 3 (2) a];
- *Loi de 1992 sur la réglementation des jeux;*
- Décret 1413/08 sur la délivrance de licences de loterie (tel que modifié); et
- *Loi de 1996 sur la réglementation des alcools et des jeux et la protection du public.*

Les activités de base suivantes sont liées à l'application de ces lois et du Décret :

Réglementation des secteurs des alcools et des jeux de l'Ontario

- Délivrer des permis aux établissements de l'Ontario qui vendent ou servent de l'alcool, aux services de livraison d'alcool, aux fabricants d'alcool ainsi qu'à leurs mandataires et aux mandataires de fabricants étrangers, et aux centres de fermentation libre-service, et les réglementer.
- Administrer le programme des permis de circonstance, délivrés par l'entremise des succursales désignées de la Régie des alcools de l'Ontario (LCBO).
- Autoriser l'établissement de magasins de détail de fabricants, notamment les magasins d'un établissement vinicole, sur les lieux de fabrication ou à un autre emplacement, d'une distillerie ou d'une brasserie, sur les lieux de fabrication, et de magasins Brewers Retail Inc. (« The Beer Store »).
- Inscrire les fournisseurs commerciaux et les employés des activités de jeu de bienfaisance, des casinos commerciaux, des casinos de l'OLG et des établissements de machines à sous dans des hippodromes.
- Administrer, en collaboration avec les municipalités, le cadre de réglementation qui régit la délivrance des licences de loterie de bienfaisance (p. ex., bingos, tombolas et billets à fenêtres).
- Délivrer des licences à l'égard des jeux de hasard organisés dans le cadre de foires et d'expositions.
- Approuver les règles du jeu ou les changements aux règles du jeu en ce qui a trait aux jeux de hasard mis sur pied et administrés par l'OLG.
- Interdire à certaines personnes l'accès aux établissements de jeu dans la province de l'Ontario en vertu de la *Loi de 1992 sur la réglementation des jeux* et des règlements y afférents.
- En juillet 2007, on a confié à la CAJO la responsabilité de la réglementation du système de loteries provincial. Cela englobe l'inscription des personnes et des entreprises fournissant des services à l'OLG ou au nom de celle-ci (soit les détaillants de produits de loterie).

Enquêtes, inspections et surveillance

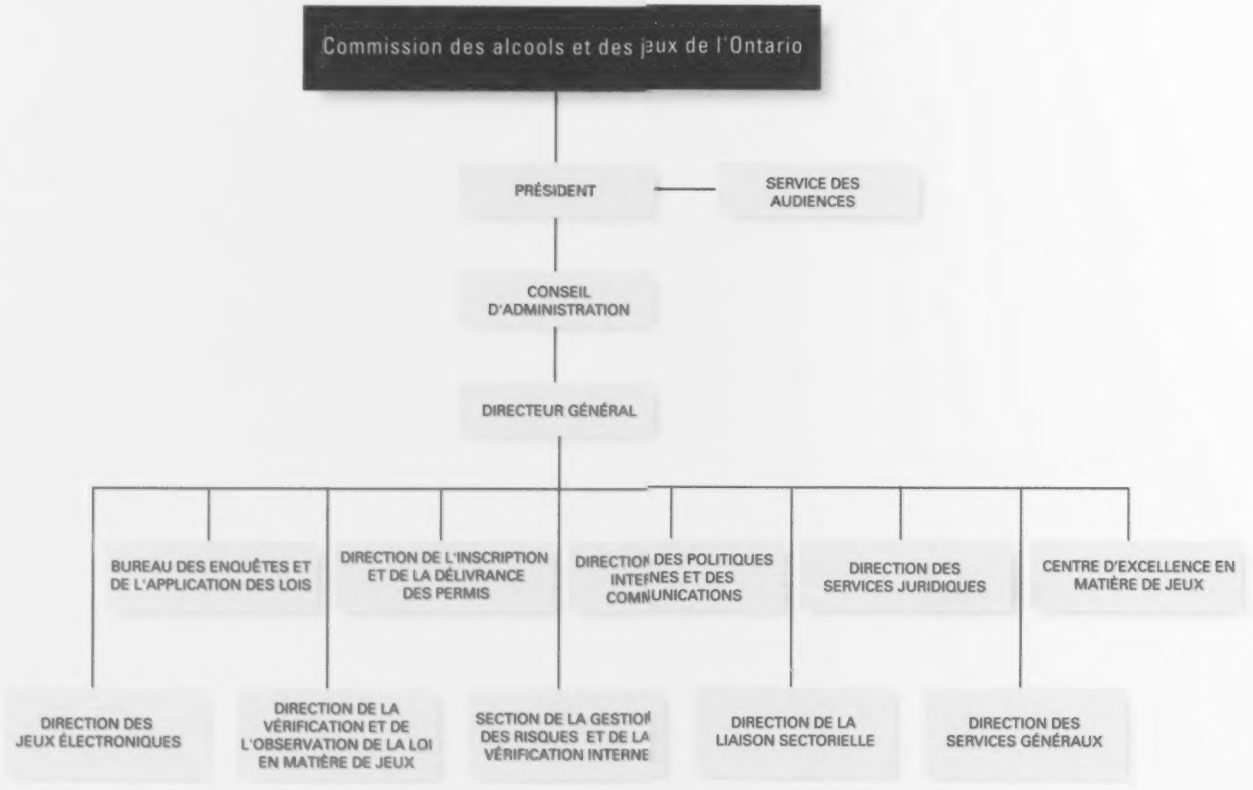
- Inspecter et surveiller les établissements pourvus d'un permis d'alcool afin de s'assurer qu'ils respectent la *Loi sur les permis d'alcool* et les règlements y afférents.
- Inspecter et surveiller les jeux de bienfaisance, les casinos commerciaux, les casinos de l'OLG et les établissements de machines à sous dans des hippodromes pour veiller à ce que la *Loi de 1992 sur la réglementation des jeux*, ses règlements et les exigences liées à la délivrance des licences et aux inscriptions soient respectés.
- Effectuer des enquêtes sur les antécédents de personnes et d'entreprises désirant s'inscrire et obtenir un permis ou une licence en vertu de la *Loi de 1992 sur la réglementation des jeux* et de la *Loi sur les permis d'alcool.*
- Faire en sorte que les services policiers soient présents aux casinos commerciaux, aux casinos de l'OLG et dans les établissements de machines à sous dans des hippodromes.
- Effectuer la vérification d'entreprises inscrites et titulaires d'un permis ou d'une licence en vertu de la *Loi de 1992 sur la réglementation des jeux* et de la *Loi sur les permis d'alcool.*
- Approuver et surveiller les systèmes de contrôle interne, les systèmes de surveillance et de sécurité et tout autre système servant au fonctionnement des casinos commerciaux, des casinos de l'OLG et des établissements de machines à sous dans des hippodromes afin de s'assurer qu'ils sont conformes à toutes les exigences réglementaires.
- Mettre à l'essai les machines à sous et les systèmes de jeux, les approuver et les inspecter.

- Inspecter et surveiller les détaillants qui vendent des billets de loterie au nom de l'OLG.
- Mener une enquête pour des cas de gagnants liés à l'OLG mettant en cause des détaillants de produits de loterie, des gérants de détaillants de produits de loterie ou des fournisseurs de matériel de loterie.
- Lorsqu'il y a des gagnants suspects à la loterie, enquête menée par les agents de la Police provinciale de l'Ontario en détachement à la CAJO.

Tenue d'audiences

- Tenir des audiences concernant des mesures proposées par le registrateur en vertu de la *Loi sur les permis d'alcool* et de la *Loi de 1992 sur la réglementation des jeux*.
- Tenir des audiences concernant le refus du registrateur de procéder à une inscription ou de délivrer un permis ou une licence en vertu de la *Loi sur les permis d'alcool* et de la *Loi de 1992 sur la réglementation des jeux*.
- Tenir des audiences à l'égard d'ordres de se conformer et pour des cas où l'office des vins refuse d'accorder ou de renouveler une approbation pour utiliser des termes, descriptions et désignations, ou en suspend ou révoque une, en vertu de la *Loi de 1999 sur la société appelée Vintners Quality Alliance*.
- Tenir des audiences publiques pour déterminer s'il y a lieu de délivrer ou de révoquer un permis d'alcool ou d'ajouter des lieux à un permis existant lorsqu'un avis public concernant une demande de permis ou de modification d'un permis existant a suscité des objections de la part du public.
- Procéder à l'arbitrage de différends entre deux personnes ou plus réclamant le prix d'un billet de loterie.
- Entendre des appels au sujet d'ordres concernant des amendes imposées par le registrateur.

STRUCTURE ORGANISATIONNELLE


Commission des alcools et des jeux de l'Ontario
PRÉSIDENT
SERVICE DES AUDIENCES
CONSEIL D'ADMINISTRATION
DIRECTEUR GÉNÉRAL
BUREAU DES ENQUÊTES ET DE L'APPLICATION DES LOIS
DIRECTION DE L'INSCRIPTION ET DE LA DÉLIVRANCE DES PERMIS
DIRECTION DES POLITIQUES INTERNES ET DES COMMUNICATIONS
DIRECTION DES SERVICES JURIDIQUES
CENTRE D'EXCELLENCE EN MATIÈRE DE JEUX
DIRECTION DES JEUX ÉLECTRONIQUES
DIRECTION DE LA VÉRIFICATION ET DE L'OBSERVATION DE LA LOI EN MATIÈRE DE JEUX
SECTION DE LA GESTION DES RISQUES ET DE LA VÉRIFICATION INTERNE
DIRECTION DE LA LIAISON SECTORIELLE
DIRECTION DES SERVICES GÉNÉRAUX

CONSEIL D'ADMINISTRATION

La CAJO est constituée en société sans capital-actions en vertu de la *Loi de 1996 sur la réglementation des alcools et des jeux et la protection du public*. Cette loi prévoit que la CAJO doit avoir un conseil d'administration d'au moins cinq (5) membres, nommés par décret par le lieutenant-gouverneur en conseil.

Nom	Poste	Mandat
1. David C. Gavsie	Président à temps plein	Première nomination : Novembre 2005 Expiration du mandat : Octobre 2013
2. Kirsti Hunt	Vice-présidente à temps partiel	Première nomination : Avril 1997 Expiration du mandat : Avril 2011
3. Patricia McQuaid	Vice-présidente à temps plein	Première nomination : Avril 2003 Expiration du mandat : Novembre 2013
4. Jacqueline Castel	Membre à temps partiel	Première nomination : Avril 2008 Expiration du mandat : Avril 2012
5. Beryl Ford	Membre à temps partiel	Première nomination : Septembre 2004 Expiration du mandat : Septembre 2010
6. Brian Ford	Membre à temps partiel	Première nomination : Septembre 2004 Expiration du mandat : Septembre 2010

Nom	Poste	Mandat
7. Allan Higdon	Membre à temps plein	Première nomination : Avril 2005 Expiration du mandat : Mars 2013
8. S. Grace Kerr	Membre à temps partiel	Première nomination : Juillet 2007 Expiration du mandat : Juillet 2012
9. Joan Lougheed	Membre à temps plein	Première nomination : Avril 2008 Expiration du mandat : Avril 2012
10. Bruce Miller	Membre à temps partiel	Première nomination : Décembre 2008 Expiration du mandat : Décembre 2010
11. Alex McCauley	Membre à temps partiel	Première nomination : Octobre 2005 Expiration du mandat : Octobre 2013
12. Eleanor Meslin	Membre à temps partiel	Première nomination : Novembre 2000 Expiration du mandat : Février 2012

* La liste ci-dessus renferme le nom des membres qui constituent le conseil d'administration au 31 mars 2010, y compris leur date de nomination initiale.

ACTIVITÉS DU CONSEIL DE LA CAJO

Governance

Le conseil est chargé de la gouvernance générale de la Commission et les membres se rencontrent tous les mois. Dans l'exercice de ses fonctions relatives à la gouvernance, le conseil fixe des objectifs, élabore des politiques et établit des orientations stratégiques pour permettre à la Commission de remplir son mandat. Il travaille avec le directeur général et les cadres supérieurs par l'entremise du Comité de gouvernance de la réglementation interne et du Comité de gouvernance opérationnelle du conseil. La CAJO exerce ses pouvoirs et s'acquitte de ses obligations dans l'intérêt public et en respectant les principes de l'honnêteté, de l'intégrité et de la responsabilité sociale.

La CAJO est un organisme sans lien de dépendance avec le ministère des Services aux consommateurs. Les liens qui existent en matière de responsabilité entre le président, le directeur général, le ministre et le sous-ministre sont énoncés officiellement dans un protocole d'entente. Ce protocole exige aussi que les activités de la CAJO respectent certaines directives du Conseil de gestion qui régissent les organismes, y compris la Directive sur l'établissement et l'obligation de rendre compte des organismes.

Tenue d'audiences

La *Loi de 1996 sur la réglementation des alcools* et des jeux et la protection du public confie aux membres du conseil de la CAJO la responsabilité de tenir des audiences et de rendre des décisions relativement à des questions relevant de la *Loi sur les permis d'alcool*, la *Loi de 1992 sur la réglementation des jeux*, la *Loi de 2000 sur le contenu et l'étiquetage du vin* et la *Loi de 1999 sur la société appelée Vintners Quality Alliance*. Au 31 mars 2010, le conseil de la CAJO comptait un président à temps plein, une vice-présidente à temps plein et une à temps partiel, deux membres à temps plein et sept membres à temps partiel. Pour s'acquitter de ses fonctions décisionnelles, le conseil est appuyé par le chef des audiences et les membres du personnel du Service des audiences.

Le conseil tient les audiences et rend les décisions qui s'imposent en vertu de la *Loi sur les permis d'alcool* et la *Loi de 1992 sur la réglementation des jeux*. Le conseil tient aussi des audiences publiques visant à revoir des demandes de permis d'alcool ou d'ajout à des locaux pourvus d'un permis lorsque des objections ont été déposées par écrit à cet égard. Il tient aussi des audiences à l'égard d'ordres de se conformer et pour des cas où l'office des vins refuse d'accorder ou de renouveler une approbation pour utiliser des termes, descriptions et désignations, ou en suspend ou révoque une, en vertu de la *Loi de 1999 sur la société appelée Vintners Quality Alliance*.

En 2009-2010, le conseil a tenu 177 audiences liées aux alcools, dont 21 audiences publiques et cinq appels d'un ordre de payer une amende. Il a aussi tenu 148 conférences préparatoires à l'audience et 20 audiences liées aux loteries et aux jeux. Ces chiffres indiquent que le conseil a tenu moins d'audiences qu'auparavant, mais celles-ci étaient plus complexes et d'une plus longue durée. On a remarqué une baisse du nombre d'ordres de suspension provisoire. En outre, dans le cadre de ses efforts permanents pour améliorer la prestation des services et réduire le temps d'attente entre le moment où une demande d'audience est présentée et la tenue de cette audience, le conseil a apporté un certain nombre d'améliorations sur le plan administratif au processus de prise de décisions. Ces améliorations ont permis d'éliminer un arriéré de cas et de réduire considérablement la période entre le moment où la formule de demande d'audience est reçue par le Service des audiences et le début de l'audience devant le conseil.

Les procédures administratives ont été rationalisées. Le délai pour la tenue d'une audience en 2009–2010 était de trois à quatre mois (47 jours en moyenne), ce

qui indique que l'amélioration marquée qui s'est produite en 2007-2008 se poursuit. Ce délai était de 12 mois en moyenne en 2004-2005. En outre, les décisions du conseil sont publiées, en moyenne, environ six mois (moyenne de 140 jours) après que la demande initiale d'audience a été présentée au conseil.

Audiences relatives aux alcools*

Exercice	**2008–2009**	**2009–2010**
Objet de l'audience en fonction du genre d'avis de proposition émis par le registrateur des alcools et des jeux		
Révocation de permis	8	26
Refus de céder/renouveler un permis	8	8
Révision de demande de permis	37	32
Suspension de permis	144	104
Ajout d'une condition	0	0
Refus d'éliminer une condition	10	2
Ordre de payer une amende	n.d	5
Total	**207**	**177**
Nombre de jours d'audiences (Englobe toutes les audiences pour lesquelles une décision a été rendue entre le 1er avril 2009 et le 31 mars 2010)	331	253

* Un certain nombre de nouveaux processus ont été mis en place pour aider la CAJO à faire la transition entre un modèle de réglementation axé sur l'application des lois et un modèle axé sur la conformité. Grâce aux processus de règlement hâtif des différends, un moins grand nombre de questions font l'objet d'une audience, mais ces questions sont plus complexes et nécessitent plus de temps.

Conférences préparatoires à l'audience

Exercice	2008-2009	2009–2010
Nombre de conférences préparatoires liées aux alcools	153	148

Règlements liés aux alcools sans audience**

Exercice	2008-2009	2009–2010
Nombre de règlements sans audience	287	345

** La Direction des services juridiques de la CAJO est désormais chargée de négocier ces règlements en fonction des instructions du registrateur.

Appels conférences constituant des réunions publiques liées aux alcools***

Exercice	2008-2009	2009–2010
Nombre d'appels conférences constituant des réunions publiques	27	41

*** Nouveau mode de règlement extrajudiciaire des différends.

Audiences liées aux jeux

Exercice	2008–2009	2009–2010
Nombre total d'audiences	17	19

2009–2010 EFFICACITÉ DES OPÉRATIONS ET AUTRES POINTS SAILLANTS + INITIATIVES INTERNES

Efficacité des opérations et autres points saillants 18

Vue d'ensemble des opérations 18

Principales réalisations sur le plan des opérations 18

Délivrance des permis d'alcool 19

Jeux commerciaux et loteries exploitées par l'OLG 20

Jeux de bienfaisance 22

Initiatives internes 24

Budget de fonctionnement 24

Conservation 24

Plan relatif à la technologie de l'information 25

Plan relatif aux ressources humaines 25

Communications internes et externes 26

Conférences préparatoires à l'audience

Exercice	2008-2009	2009-2010
Nombre de conférences préparatoires liées aux alcools	153	148

Règlements liés aux alcools sans audience**

Exercice	2008-2009	2009-2010
Nombre de règlements sans audience	287	345

** La Direction des services juridiques de la CAJO est désormais chargée de négocier ces règlements en fonction des instructions du registrateur.

Appels conférences constituant des réunions publiques liées aux alcools***

Exercice	2008-2009	2009-2010
Nombre d'appels conférences constituant des réunions publiques	27	41

*** Nouveau mode de règlement extrajudiciaire des différends.

Audiences liées aux jeux

Exercice	2008-2009	2009-2010
Nombre total d'audiences	17	19

2009–2010 EFFICACITÉ DES OPÉRATIONS ET AUTRES POINTS SAILLANTS + INITIATIVES INTERNES

EFFICACITÉ DES OPÉRATIONS ET AUTRES POINTS SAILLANTS

VUE D'ENSEMBLE DES OPÉRATIONS

Orientation stratégique globale

Au cours des dernières années, les activités de la CAJO ont été axées sur cinq priorités :

- Établir des communications plus efficaces
- Renforcer les processus administratifs et les capacités de gestion de la technologie de l'information
- Moderniser le cadre réglementaire des alcools et des jeux
- Maximiser le potentiel des employés
- Renforcer la responsabilité de la CAJO

Les activités opérationnelles de la Commission sont établies en fonction de ces priorités. Pour favoriser l'efficience et l'efficacité de ses opérations, la CAJO a élaboré des programmes et des processus permettant :

- De mieux évaluer et gérer les risques;
- De mieux gérer les pressions financières grâce à une utilisation judicieuse des ressources;
- De rendre les opérations plus efficientes.

Stratégie relative à la conformité et à l'application des lois en fonction du risque de la CAJO

Conformément à son objectif global de devenir un organisme de réglementation davantage axé sur la conformité plutôt que sur l'application des lois, la CAJO a continué d'améliorer sa stratégie relative à la conformité. Cette stratégie à plusieurs facettes englobe des activités touchant la prévention, la communication, la coopération, l'application des lois, la technologie et la consultation. On vise ainsi à ce que les titulaires de permis ou licence et les personnes ou entreprises inscrites s'acquittent de leurs fonctions dans l'intérêt public et en respectant la loi et les principes de l'honnêteté et de l'intégrité. On désire en fin de compte élaborer une stratégie qui fera en sorte que les participants au sein de l'industrie des jeux et le grand public aient confiance en l'honnêteté et l'intégrité des personnes qui contribuent à mettre les produits à la disposition du public et, par le fait même, que les produits offerts leur inspirent confiance. Pour l'industrie des alcools, l'objectif est de faire en sorte que la vente et le service d'alcool en Ontario se fassent de façon sécuritaire afin de protéger le public, dont les personnes qui consomment de l'alcool et celles qui peuvent être touchées par la consommation d'alcool.

Le processus de transition vers une réglementation axée sur la conformité comporte aussi la mise en œuvre d'un certain nombre de changements et de nouveaux programmes qui visent à favoriser la conformité par les titulaires de permis ou licence et les personnes ou entreprises inscrites et à cibler les ressources en fonction du risque. Voici certaines de ces initiatives :

- Le système de délivrance de permis en fonction du risque, selon lequel les permis sont délivrés en fonction d'une évaluation du risque à l'égard de la sécurité publique et de l'intérêt public.
- L'imposition d'amendes, qui constituent un outil favorisant la conformité aux lois et règlements pertinents.
- La mise en place d'un programme de relations publiques, qui met l'accent sur la sensibilisation et la formation des titulaires de permis ou licences et des personnes ou entreprises inscrites pour les aider à se conformer aux exigences des lois.
- L'amélioration du processus d'enquête sur les antécédents. Le processus modifié a fait l'objet d'un projet pilote récemment et sera adopté graduellement pour tous les secteurs.

La CAJO continue d'obtenir de bons résultats dans ces domaines malgré un contexte financier difficile. Un système de délivrance de permis et des activités d'application axés sur le risque jumelés à des programmes de sensibilisation et de formation pour les titulaires de permis ou licence constituent des éléments clés qui favorisent la conformité par les industries des alcools et des jeux de la province.

PRINCIPALES RÉALISATIONS SUR LE PLAN DES OPÉRATIONS

Modernisation des cadres de réglementation – Modifications des lois et règlements

La CAJO travaille avec des membres du personnel du ministère des Services aux consommateurs en vue d'apporter des modifications législatives et réglementaires

à la *Loi sur les permis d'alcool*, la *Loi de 1992 sur la réglementation des jeux* et la *Loi de 2000 sur le contenu et l'étiquetage du vin*. Depuis mars 2009, les modifications suivantes ont été approuvées par le gouvernement :

Loi sur les permis d'alcool

Règulation 719

À la suite de l'évaluation d'un projet pilote dans le cadre duquel on autorisait la vente, le service et la consommation d'alcool dans les salles de bingo et les cinémas à accès restreint en fonction de l'âge, le 11 décembre 2009, le Règlement 719 a été modifié en vue d'autoriser de façon permanente ces genres d'entreprises à demander un permis de vente d'alcool.

Règulation 720

Le 6 mars 2009, le Règlement 720 a été modifié pour interdire l'utilisation de certains termes liés aux spiritueux (p. ex., brandy, cognac, gin, grappa) sur les étiquettes, les emballages et les contenants de produits du vin et de la bière, ou sur tout matériel de publicité. Ces modifications visaient à rendre la publicité et l'étiquetage des produits du vin et de la bière plus clairs pour les consommateurs. Elles sont entrées en vigueur le 1er mai 2009.

Autres règlements pris en application de la *Loi sur les permis d'alcool*

À la suite de modifications mineures apportées au Règlement 723 en janvier 2009 en vue de mettre à jour la terminologie utilisée, le 6 mars 2009, le gouvernement a déposé un nouveau règlement (Règlement de l'Ontario 70/09), qui regroupe les trois règlements qui étaient alors pris en application de la *Loi sur les permis d'alcool* (Règlement 721, Règlement 434/93 et Règlement 723) portant sur les offices de protection de la nature et la consommation d'alcool dans les parcs. Cette consolidation n'a pas modifié les exigences de ces trois règlements.

Loi de 2000 sur le contenu et l'étiquetage du vin

Le 18 novembre 2009, la *Loi de 2000 sur le contenu et l'étiquetage du vin* a été modifiée pour exiger que les vins de coupage des établissements vinicoles de l'Ontario renferment en moyenne au moins 40 % de raisins ou de produits du raisin de l'Ontario et un minimum de 25 % par bouteille. Cette modification a été annoncée en octobre 2009 dans le cadre de la nouvelle stratégie relative au vin du gouvernement. Auparavant, les vins de coupage de l'Ontario devaient contenir au moins 30 % de raisins ou de produits du raisin de l'Ontario par bouteille.

Loi de 1996 sur la réglementation des alcools et des jeux et la protection du public

Le 15 décembre 2009, le projet de loi 218, *Loi de 2009 sur le plan fiscal de l'Ontario pour accroître l'emploi et la croissance*, a reçu la sanction royale. Cette loi a établi la Partie II de la *Loi de 1996 sur la réglementation des alcools et des jeux et la protection du public*, dont l'application relève du ministre du Revenu.

DÉLIVRANCE DES PERMIS D'ALCOOL

Industrie des alcools

En 2009–2010, la CAJO a poursuivi ses efforts à l'égard d'initiatives qui appuient les objectifs globaux du gouvernement à l'égard de la réforme de la *Loi sur les permis d'alcool* annoncée en 2005. Pour faciliter la transition vers une réglementation axée sur la conformité, la CAJO a travaillé à la mise en œuvre d'un certain nombre de projets, dont la délivrance des permis en fonction du risque et l'imposition d'amendes. De vastes consultations ont été menées auprès de groupes d'intervenants en vue d'obtenir leurs commentaires au sujet de ces initiatives. On a commencé à avoir recours aux amendes pour favoriser la conformité en 2009, mais la mise en œuvre du système de délivrance des permis en fonction du risque s'échelonne sur une période de trois à cinq ans. Le programme a été instauré à l'échelle de la province en mars 2010.

Toujours dans le cadre du système axé sur la conformité, la CAJO a mis en œuvre dans la région d'Ottawa un projet pilote consistant en un programme de relations publiques et de sensibilisation. Ce programme sera instauré dans toute la province à partir du printemps 2010. Il s'agit de séances de formation à l'intention des employés et des membres du personnel de gestion des titulaires de permis. Elles comprennent une période de questions pour aider les titulaires de permis à se conformer à la *Loi sur les permis d'alcool* et aux règlements pris en application de celle-ci.

Les participants reçoivent aussi la nouvelle trousse d'information de la CAJO, qui renferme des documents de référence en langage clair, dont les guides Les lois sur l'alcool et vous et Les lois sur l'alcool et vous – Plus,

des fiches de renseignements Service responsable et les coordonnées des inspecteurs de la CAJO. Cette trousse constitue une ressource et un outil de référence que les inspecteurs et les titulaires de permis peuvent consulter rapidement lors de leurs rencontres.

Enquêtes et application des lois

La CAJO continue à améliorer son modèle axé sur le risque pour l'application des lois, qui fonctionne bien dans le secteur des alcools depuis novembre 2006. Ce modèle sert d'outil pour sensibiliser les titulaires de permis et les personnes ou entreprises inscrites régis par l'organisme et pour renforcer leur conformité. Dans le cadre de la stratégie relative à la conformité, on mise toujours aussi sur les relations qui favorisent une approche intégrée axée sur la collaboration à l'échelle municipale dans diverses municipalités et qui mettent à contribution les services policiers et des incendies, les bureaux de santé, ainsi que les autorités chargées de la réglementation et de la délivrance des permis au sein des localités.

En outre, le modèle axé sur le risque pour l'application des lois est lié à de nouvelles initiatives internes telles que la délivrance de permis en fonction du risque et le recours à des amendes pour favoriser la conformité afin que la Commission puisse mettre davantage l'accent sur une stratégie relative à la conformité qui est proactive, valable et éducative. On déploie des efforts pour adopter cette même approche à l'égard du nouveau régime réglementaire des loteries. D'importantes initiatives de formation ont été entreprises au sein de la CAJO pour sensibiliser les détaillants de produits de loterie.

Application des lois régissant les alcools

La CAJO continue la coordination avec d'autres organismes provinciaux et locaux en ce qui a trait à l'application des lois régissant les alcools. Dans le cadre des efforts déployés par la CAJO pour éliminer les activités illégales dans les établissements pourvus d'un permis et pour favoriser une meilleure coordination avec d'autres organismes provinciaux et locaux, les membres du personnel chargés de l'application des lois ont été formés en vue d'acquérir les connaissances et l'expertise nécessaires en raison de l'évolution du milieu, et des programmes éducatifs sur l'application des lois régissant les alcools ont été élaborés à l'intention des organismes locaux d'application des lois.

Le Bureau des enquêtes et de l'application des lois de la CAJO a collaboré étroitement avec l'Association des chefs de police de l'Ontario pour mettre en place un programme de prix annuels devant être décernés aux services de police qui ont accru leurs efforts à l'égard de l'application de la *Loi sur les permis d'alcool*. Chaque jour, des policiers de la province aident à réduire le nombre d'accidents causés par l'alcool au volant, de voies de fait, de querelles de ménage et d'autres incidents liés à l'alcool grâce à leurs activités d'application de la *Loi sur les permis d'alcool* et à leur coopération avec la CAJO. Un grand nombre de services policiers axent leurs programmes d'application des lois régissant les alcools sur les quartiers des spectacles de leur territoire afin de réduire le service d'alcool aux mineurs, de minimiser les ennuis dans les quartiers et d'accroître la sécurité publique.

Le prix d'excellence pour l'application des lois régissant les alcools (Award for Outstanding Liquor Enforcement), qui est parrainé par la CAJO, est décerné chaque année par l'Association des chefs de police de l'Ontario aux services de police qui ont fait preuve d'excellence et d'innovation en matière d'application des lois régissant les alcools. Un des prix est présenté à un service comptant plus de 500 agents de police et l'autre, à un service de moins de 500 agents. Ce prix sera décerné pour la première fois lors du congrès annuel de l'Association des chefs de police de l'Ontario en juin 2010.

JEUX COMMERCIAUX ET LOTERIES EXPLOITÉES PAR L'OLG

La CAJO a toujours à cœur de favoriser la collaboration et l'établissement de partenariats avec les intervenants clés pour que les installations de jeux et les loteries soient exploitées selon les principes de l'honnêteté, de l'intégrité et dans l'intérêt public.

Réglementation des casinos

La CAJO collabore actuellement avec les intervenants de l'industrie des jeux de casinos afin de déterminer des façons d'améliorer les opérations tout en continuant à atténuer les risques courus et à respecter les normes les plus strictes en vue d'assurer l'intégrité des jeux en Ontario.

La CAJO a établi un dialogue permanent avec les exploitants de casinos en vue de discuter de questions

liées aux mesures de contrôle interne et aux politiques et procédures de la CAJO, et d'en établir l'ordre de priorité, en vue d'y apporter des améliorations.

La CAJO poursuit sa collaboration avec le Centre d'analyse des opérations et déclarations financières du Canada (CANAFE) en ce qui a trait à la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement d'activités terroristes en Ontario. Un protocole d'entente a été signé par les deux parties en 2004. On continue d'améliorer la collaboration entre les deux organisations en vue de renforcer les voies de communication, d'échanger des renseignements lorsque cela est indiqué et d'aider tant la CAJO que le CANAFE à remplir leur mandat en matière de réglementation. En 2009, les deux parties se sont engagées à participer à un projet pilote visant à renforcer la relation et la communication entre les deux organismes. La CAJO est le premier organisme de réglementation des jeux au Canada à prendre part à un projet pilote de ce genre.

La CAJO a établi un modèle de vérification intégré avec l'OLG afin d'améliorer l'efficacité des missions de vérification. Une fois qu'il sera mis en œuvre intégralement, ce modèle rendra nos vérifications beaucoup plus efficaces et efficientes. Il permettra aussi à la CAJO de mieux remplir son mandat en matière de réglementation, car il renforce les mesures de contrôle interne clés pour les opérations des casinos et des loteries présentant des risques élevés et ayant une incidence importante, minimisant ainsi l'exposition aux risques pour l'organisme.

Réglementation des loteries

Réalisation importante en 2009 : l'établissement du cadre de réglementation des loteries, englobant la préparation et la présentation de manuels sur les mesures de contrôle interne et la sécurité. La CAJO a joué un rôle clé en ce qui a trait aux manuels. Tout au long de l'exercice, elle a collaboré avec l'OLG, Pollard Banknote Ltd. (l'imprimeur de billets de loterie instantanée de l'OLG), et NCR (l'entreprise qui entretient les terminaux de loteries en ligne de l'OLG) pour la préparation de ces manuels en vue de respecter les exigences de la *Loi de 1992 sur la réglementation des jeux* et de la *Loi de 1999 sur la Société des loteries et des jeux de l'Ontario.*

Approbations du matériel et des systèmes de jeu électroniques

En tant qu'organisme de réglementation des jeux de l'Ontario, la CAJO est chargée entre autres de veiller à ce que tout le matériel de jeu électronique de la province respecte des normes rigoureuses visant à protéger l'intégrité technique de ce matériel. Les exploitants des casinos et des établissements de machines à sous dans des hippodromes font face à de plus en plus de défis, car on se livre une concurrence féroce pour obtenir les dollars consacrés aux loisirs, notamment dans les localités frontalières. La CAJO, en tant qu'organisme de réglementation, doit continuer de s'adapter à la demande croissante de mises à l'essai et d'approbations de nouveau matériel de jeu et de systèmes de gestion des jeux. Il faut toujours à la CAJO 31 jours en moyenne pour approuver de nouveaux jeux.

En 2007, la CAJO a établi de nouvelles normes techniques strictes s'appliquant aux dispositifs de jeu électroniques utilisés dans les casinos et les établissements de machines à sous dans des hippodromes de la province pour faire en sorte que le régime réglementaire de l'Ontario demeure efficace à l'avenir. Toutefois, la technologie évolue et il doit en être de même pour les normes techniques. Puisque la technologie sur serveur pour les jeux pourrait faire son apparition en Ontario, la CAJO a élaboré de nouvelles normes techniques pour cette technologie. Ces normes régiraient l'utilisation d'un « système de machines à sous assistées par serveur » et d'un « système de machines à sous sur serveur », qui sont définis de la façon suivante :

- On entend par « système de machines à sous assistées par serveur », un système constitué d'une ou de plusieurs machines à sous assistées par serveur qui sont reliées à un serveur pour machines à sous et du matériel connexe, le tout étant approuvé par le registrateur, afin de pouvoir télécharger dans une machine à sous assistée par serveur des jeux approuvés pour machines à sous, des configurations de jeux et d'autres logiciels connexes se trouvant sur un serveur pour machines à sous. Lorsqu'on utilise ce genre de système, le résultat des jeux est déterminé par la machine à sous assistée par serveur. Les machines à sous assistées par serveur peuvent

fonctionner indépendamment du serveur une fois que le logiciel ou la configuration des jeux a été téléchargé.

- On entend par « système de machines à sous sur serveur », un système constitué d'une ou de plusieurs machines à sous sur serveur reliées à un serveur pour machines à sous, le tout étant approuvé par le registrateur, afin de donner accès à partir d'une machine à sous sur serveur à des jeux approuvés pour machines à sous et à d'autres logiciels connexes se trouvant sur le serveur pour machines à sous. Lorsqu'on utilise ce genre de système, le résultat des jeux est déterminé par le serveur. Les machines à sous sur serveur ne peuvent pas fonctionner indépendamment du serveur.

Une fois que ces nouvelles technologies seront installées, les exploitants de casinos pourront changer facilement les jeux ou la configuration des jeux à partir d'un point central au lieu d'avoir à le faire manuellement sur chaque machine à sous. En 2009–2010, la CAJO a continué de travailler avec les fournisseurs de jeu et les exploitants afin de terminer l'élaboration des nouvelles normes qui devraient être mises en œuvre au printemps 2010.

Centre d'excellence en matière de jeux

Compte tenu de la croissance et de l'évolution de son portefeuille des jeux au fil des ans, y compris l'ajout des produits de loterie de l'OLG à son mandat de réglementation, la CAJO a mis sur pied le Centre d'excellence en matière de jeux. Le Centre a comme mandat général d'établir des pratiques exemplaires pour la réglementation et de fournir une expertise en matière de jeux pour tous les aspects du secteur des jeux (jeux commerciaux, jeux de bienfaisance et loteries) afin que la CAJO soit mieux en mesure de relever les défis à venir et d'atteindre ses objectifs en matière de réglementation.

Le Centre travaille entre autres à une stratégie à long terme et à un plan de mise en œuvre en vue d'actualiser l'approche de la CAJO à l'égard de la réglementation des jeux en établissant un équilibre entre les risques tout en donnant plus de souplesse aux exploitants. Dans le cadre de cette stratégie, le Centre passe en revue tous les règlements du cadre de réglementation des jeux et, avec l'approbation du conseil et du gouvernement, prépare un plan relatif aux modifications proposées.

Une autre priorité pour le Centre consiste à faire des recherches et à conseiller les membres du conseil sur le rôle que devrait jouer la CAJO quant à la surveillance d'un programme d'auto exclusion. En 2008–2009, le Centre a réalisé un projet visant à déterminer les pratiques exemplaires en place dans d'autres territoires en Amérique du Nord et ailleurs. À cette fin, il a communiqué avec d'autres organismes de réglementation, des exploitants, des chercheurs/universitaires et des experts renommés. Comme prochaine étape, le Centre est en train de déterminer, à des fins d'examen par le conseil, les éléments liés à la conformité et à l'application des lois d'un programme d'auto-exclusion que la CAJO, en tant qu'organisme de réglementation, pourrait surveiller. Il a distribué un document de travail aux intervenants intéressés à des fins de consultation.

JEUX DE BIENFAISANCE

La CAJO a continué de collaborer avec les groupes d'intervenants du secteur des jeux de bienfaisance en vue de moderniser le cadre des jeux de bienfaisance pour aider ce secteur à rester viable dans un milieu complexe et concurrentiel. Ces groupes, qui sont constitués de représentants des jeux de bienfaisance et d'associations de l'industrie, ont contribué à la réalisation du programme de modernisation de la CAJO. Les groupes ont proposé des initiatives visant à assouplir le cadre de réglementation des jeux de bienfaisance et ont participé à l'établissement de nouvelles options pour l'industrie des jeux de bienfaisance. Au cours de 2009–2010, la CAJO a continué à mettre en oeuvre les orientations et les priorités définies en vue de moderniser les jeux de bienfaisance. Voici les principales réalisations à cet égard sont indiquées ci-dessous.

Salles de bingo de bienfaisance

La CAJO a continué de donner à l'industrie la possibilité de se servir des outils mis à leur disposition, tels que le modèle de recettes de bingo, qui vise à favoriser la stabilité et à rehausser le secteur des jeux de bienfaisance. Ce secteur peut être rehaussé si les conditions suivantes sont en place : les clients peuvent se divertir de façon agréable, on tient compte des intérêts des clients lors des prises de décisions, on donne plus de souplesse pour le choix des jeux offerts, on met l'accent sur la commercialisation du bingo et on fournit des incitatifs pour la croissance du secteur. Le modèle de recettes de bingo tient aussi compte de la nécessité de faire de la publicité et de la promotion. L'instauration du modèle de recettes de bingo est fondée sur les principes

énoncés pour la modernisation des jeux de bienfaisance et, tout particulièrement, sur l'accroissement de la souplesse ainsi que de la responsabilité. De nombreuses salles de bingo ont emboîté le pas au changement et maximisé l'utilisation des outils à leur disposition afin d'en tirer d'importants avantages, tandis que d'autres ont toujours besoin de plus de temps pour le faire.

Le modèle de recettes de bingo prévoyait un mécanisme pour l'établissement d'un fonds pour l'amélioration du secteur des bingos administré par l'industrie et misant sur des activités efficaces de commercialisation et de publicité pour les salles de bingo avec mises en commun de toute la province. Le fonds pour l'amélioration du secteur des bingos de l'Ontario a été établi et constitué en personne morale, et il continue à permettre la mise sur pied de projets qui profitent à l'industrie dans son ensemble. Cette année, dans le cadre du fonds, on a effectué des recherches en vue de mieux comprendre les clients et le marché, et de prendre des décisions éclairées quant à la publicité et à la commercialisation. À la suite de ces recherches, on a créé le slogan « Gametime Bingo » pour promouvoir l'industrie et lancé une campagne multimédia intitulée « Spend Some Time with Your Fun Side » en novembre et décembre 2009. Cette campagne comportait des annonces coordonnées télédiffusées et radiodiffusées de façon stratégique et du matériel publicitaire aux points de vente. En vue de susciter de l'intérêt à l'égard du bingo, lors du lancement de la campagne publicitaire, on a organisé un grand concours donnant aux participants la chance de gagner 51 voitures. Une fois que ces solides assises ont été jetées au profit de l'industrie dans son ensemble, la participation au fonds pour l'amélioration du secteur des bingos a été rendue facultative. Les organismes de bienfaisance et les exploitants de salles de bingo peuvent ainsi faire la promotion de leurs produits de la façon qui leur convient le mieux.

Ventes de billets à fenêtres

La CAJO a collaboré avec des intervenants pour trouver d'autres façons d'alléger le fardeau administratif des organismes de bienfaisance et des municipalités. Grâce à des efforts concertés, un changement a été apporté en vue d'autoriser les titulaires de licence à vendre des billets au détail à plusieurs endroits dans une municipalité. On a continué à déployer des efforts pour mettre au point de multiples changements qui prendront effet au début de 2010-2011. Grâce à ces changements, les titulaires de licence seront autorisés à vendre plusieurs genres de billets en vertu d'une seule licence, les tranches de billets partiellement vendues pourront être reportées d'une période de licence à l'autre, les règles s'appliquant à la délivrance des licences seront assouplies de façon à alléger le fardeau administratif des municipalités et des organismes de bienfaisance, et on assouplira aussi les règles touchant les genres de prix, les prix décernés et les promotions de billets à fenêtres. Ces changements se grefferont à ceux qui ont été apportés auparavant, tels que l'ouverture du marché à d'autres fabricants, l'ajout de nouveaux genres de jeux liés aux billets à fenêtres, la suspension des droits d'inscription pour les détaillants de billets à fenêtres et la décision de considérer que les détaillants de produits de loterie inscrits sont des vendeurs de billets à fenêtres sans qu'ils aient à s'inscrire de nouveau.

L'industrie continue de tirer des avantages d'initiatives de modernisation prises précédemment, soit l'instauration dans les salles de bingo et les clubs philanthropiques des cartes scellées pour les billets à fenêtres et des billets pour bingos et, plus récemment, des jeux progressifs pour des cartes scellées et pour des bingos. Ces produits ont été très bien accueillis par les joueurs et ont permis d'accroître les recettes des organismes de bienfaisance.

Méga-tombolas

Les méga-tombolas sont des loteries mises sur pied par des organismes de bienfaisance et dont les prix sont de un million de dollars ou plus. La CAJO a travaillé avec les intervenants de ce segment de l'industrie afin de trouver des façons d'accroître les possibilités de lever des fonds à des fins de bienfaisance. Un projet pilote a été mis en œuvre en vue de donner aux titulaires de licence plus de souplesse quant aux moyens de communication utilisés pour leurs tombolas. Ils peuvent ainsi se servir d'Internet pour promouvoir la vente de billets, prendre des commandes de billets et accepter des renseignements pour ces commandes. Tous les organismes de bienfaisance admissibles ont choisi de participer au projet pilote. On surveillera et évaluera les résultats obtenus afin de déterminer si cette possibilité devrait être offerte en permanence, ou si on devrait en réduire ou en augmenter la portée à l'avenir.

INITIATIVES INTERNES

BUDGET DE FONCTIONNEMENT

Au cours de l'exercice 2009–2010, en raison des restrictions budgétaires imposées par le gouvernement de l'Ontario, on a demandé à la CAJO de travailler avec le ministère pour faire en sorte que toutes les mesures nécessaires soient prises pour maîtriser les coûts. On essaie toujours de gérer ces pressions et ces restrictions en évitant, autant que possible, de procéder à des compressions de dépenses qui pourraient avoir un effet négatif sur la sécurité publique et nuire à la confiance du public.

Les membres du conseil et les employés de la CAJO ont suivi à la lettre les consignes concernant les restrictions de dépenses données par la fonction publique de l'Ontario (FPO) en 2009–2010, dont le plafonnement à 1,5 % des augmentations de salaire des personnes gagnant 150 000 $ ou plus. Ils ont aussi suivi l'exemple de la FPO pour la gestion des primes de rendement. En outre, au cours des quatre dernières années, la CAJO a cherché des moyens d'améliorer l'efficience et l'efficacité de ses opérations. Elle a notamment effectué un examen détaillé de l'organisation, passé en revue les processus administratifs et d'évaluation des risques à l'échelle de l'organisation, examiné des modifications aux lois et aux règlements et établi des plans à long terme relativement à la technologie de l'information en vue de dispenser des services électroniques pour améliorer le service à la clientèle. On a aussi pris des mesures pour la gestion des dépenses engagées pour l'impression, les photocopies, les télécopies, les consultants en technologie de l'information, l'approvisionnement et les déplacements.

Jusqu'à présent, la CAJO a été en mesure de gérer les pressions et les restrictions budgétaires dans les secteurs clés de l'organisation. Lors d'un examen détaillé effectué récemment des modes de financement et des coûts fondés sur les activités dans des secteurs clés, les membres du conseil et des employés ont décelé des secteurs préoccupants sur lesquels il faudra se pencher pour faire en sorte que la CAJO continue de dispenser des services optimaux tout en continuant à maintenir la sécurité publique et la confiance du public dans les industries régies par la CAJO.

CONSERVATION

En décembre 2008, la CAJO a mis sur pied un ÉCO comité ayant pour mandat d'établir un milieu de travail plus écologique, de réduire les coûts, de contribuer à la protection de l'environnement dans son ensemble et d'appuyer l'objectif du gouvernement consistant à établir une culture de conservation dans le cadre de ses opérations. Le directeur général a confié à ce comité, qui est dirigé par des employés représentant chaque direction de l'organisme, la tâche d'élaborer et de mettre en œuvre des initiatives et des programmes qui inciteront les employés à réutiliser, réduire et recycler.

On a pris un certain nombre d'initiatives, dont la publication régulière d'un bulletin interne sur l'environnement, la participation à des programmes du Bureau d'écologisation de la fonction publique de l'Ontario, l'appui du programme Bet On Green de l'OLG par les employés de la CAJO qui travaillent dans les installations de l'OLG, la mise sur pied de séances d'information le midi à l'intention des membres du personnel et la préparation d'un guide pour les réunions écologiques. Un examen de chaque direction a aussi révélé qu'en modifiant certaines procédures administratives, l'organisme

pourrait réduire sa consommation de papier de quelque 150 000 feuilles par année.

Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario

Comme par le passé, la CAJO s'efforce en tout temps de dispenser un service à la clientèle accessible et adapté aux besoins des personnes handicapées. En 2009, la CAJO a mis en œuvre sa Politique relative à l'accessibilité du service à la clientèle avant la date limite du 1er janvier 2010 prévue dans la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et le Règlement de l'Ontario 429/07. Elle fournit en outre de la formation de façon permanente à tous les membres du personnel pour qu'ils sachent comment appliquer cette politique.

PLAN RELATIF À LA TECHNOLOGIE DE L'INFORMATION

En janvier 2009, un examen de l'architecture de l'information a été effectué afin d'évaluer l'infrastructure en place et de déterminer l'approche à adopter par la CAJO pour la planification et l'investissement liés à la technologie de l'information (TI) de manière à atteindre les objectifs fixés dans son plan relatif à la TI échelonné sur quatre ans. Les objectifs du plan consistent à fournir un système d'information intégré pour l'entreprise qui améliorera la transmission d'information, automatisera les processus manuels et fera en sorte que l'information soit davantage accessible au sein de l'organisation et pour les clients et les intervenants externes.

En avril 2009, un plan mis à jour a été approuvé. Ce plan comportait un cadre conceptuel de la TI qui définit le milieu ciblé. On a aussi préparé une feuille de route englobant tous les projets de TI qui permettront à la CAJO d'atteindre ses objectifs en matière de technologie. Pour la première année, cette feuille de route prévoyait l'établissement du cadre principal comportant les modèles et les normes. De plus, on est en voie d'établir l'infrastructure technique qui permettra la conception de systèmes administratifs au cours des années subséquentes du plan.

Un grand nombre de projets prévus pour la première année de la feuille de route sont en cours. Certains projets importants ont été terminés en 2009–2010, dont les suivants : le système de délivrance de permis en fonction du risque, un prototype pour la prestation de services électroniques fondés sur la délivrance de permis de circonstance et un système interne de suivi des services en vue d'améliorer l'administration interne.

PLAN RELATIF AUX RESSOURCES HUMAINES

Le Service des ressources humaines de la CAJO a élaboré un plan visant à répondre aux besoins des personnes et de l'organisme. Ce plan comporte des programmes de reconnaissance des employés permettant de souligner officiellement les contributions des membres du personnel et un programme d'apprentissage et de perfectionnement au sein de l'organisme qui met l'accent sur le bien-être et le développement du leadership.

La Commission a mis le plan en oeuvre et continue d'offrir des possibilités d'apprentissage aux employés. Elle appuie des initiatives qui visent à créer un milieu de travail qui apprécie les membres du personnel à leur juste valeur et qui encourage leur perfectionnement en organisant, en 2009–2010 et au début de 2010–2011, des séances de formation sur divers sujets, dont les suivants :

- La résolution de conflits dans le milieu de travail
- La gestion des finances personnelles
- Les techniques de présentation
- Le mentorat comme outil efficace pour le leadership
- Comment diriger avec l'intelligence émotionnelle

On a aussi continué à offrir aux employés des possibilités de détachement et de perfectionnement dans le cadre de la stratégie de recrutement et de maintien en poste de la CAJO.

En vue d'établir un milieu de travail sain et d'améliorer ainsi le moral et la satisfaction au travail et de réduire l'absentéisme, la CAJO a entrepris l'élaboration d'un programme axé sur la santé et le bien-être de tous les employés. On a commencé par mener un sondage sur la participation des employés en février 2010. Les résultats de ce sondage, qu'on examine actuellement, serviront à définir le programme de bien-être.

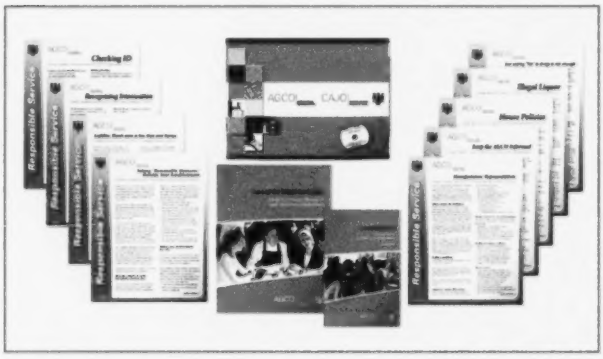
Les programmes de reconnaissance des employés après cinq et dix ans de service se poursuivent. Le programme du prix d'excellence de la CAJO, qui recon-

naît le travail d'employés et d'équipes, a été instauré en février 2009. Des prix ont été présentés de nouveau en février 2010.

COMMUNICATIONS INTERNES ET EXTERNES

La CAJO a poursuivi la mise en œuvre des recommandations qui ont découlé de l'examen des communications qui a été effectué en 2008 par la société Hill & Knowlton. On a élaboré un plan échelonné sur trois ans pour obtenir les résultats recommandés et favorisé l'amélioration des communications internes et externes, grâce notamment :

- Au réaménagement des sites Internet et intranet en vue de la prestation de services électroniques
- À des normes d'identité visuelle
- À des programmes de relations publiques et de sensibilisation visant à appuyer la stratégie relative à la conformité de la CAJO



- À l'accent renouvelé mis sur la formation et le perfectionnement des employés, et les séances d'information
- À un service à la clientèle amélioré pour les intervenants.

Les résultats des progrès réalisés quant à la mise en oeuvre de ces recommandations ont fait l'objet de discussions avec les membres du personnel lors d'assemblées publiques tenues à l'échelle de la province à l'automne 2009.

2009–2010 PERFORMANCE OPÉRATIONNELLE

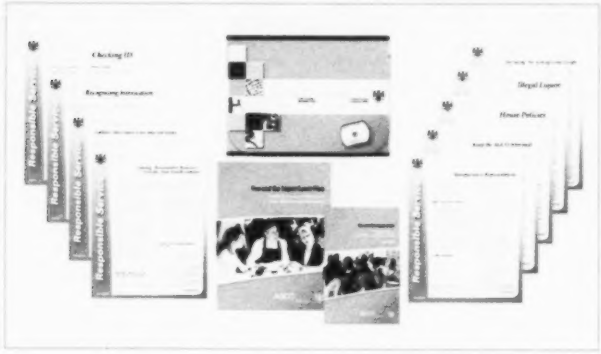
Délivrance des permis d'alcool 28
Licences de loterie délivrées par la CAJO 28
Inscriptions relative aux loteries pour des détaillants, des gérants de détaillants et des fournisseurs de matériel 29
Personnes inscrites relativement au jeu 29
Enquêtes, application des lois et conformité 30
Service à la clientèle 31
Relations avec les médias 31
Site Web de la CAJO 31

naît le travail d'employés et d'équipes, a été instauré en février 2009. Des prix ont été présentés de nouveau en février 2010.

COMMUNICATIONS INTERNES ET EXTERNES

La CAJO a poursuivi la mise en œuvre des recommandations qui ont découlé de l'examen des communications qui a été effectué en 2008 par la société Hill & Knowlton. On a élaboré un plan échelonné sur trois ans pour obtenir les résultats recommandés et favorisé l'amélioration des communications internes et externes, grâce notamment :

- Au réaménagement des sites Internet et intranet en vue de la prestation de services électroniques
- À des normes d'identité visuelle
- À des programmes de relations publiques et de sensibilisation visant à appuyer la stratégie relative à la conformité de la CAJO



- À l'accent renouvelé mis sur la formation et le perfectionnement des employés, et les séances d'information
- À un service à la clientèle amélioré pour les intervenants.

Les résultats des progrès réalisés quant à la mise en oeuvre de ces recommandations ont fait l'objet de discussions avec les membres du personnel lors d'assemblées publiques tenues à l'échelle de la province à l'automne 2009.

2009–2010 PERFORMANCE OPÉRATIONNELLE

PERFORMANCE OPÉRATIONNELLE

DÉLIVRANCE DES PERMIS D'ALCOOL

Délivrance des permis d'alcool et des permis

Exercice	2008–2009	2009–2010
Établissements pourvus d'un permis de vente d'alcool	16 663	16 659
Centres de fermentation libre-service	599	600
Services de livraison d'alcool	273	291
Fabricants	229	244
Représentants de fabricants	759	755
Total	**18 523**	**18 549**
Examens de plaintes au sujet de publicités d'alcool	59	38
Avis de propositions	988	832
Permis de circonstance délivrés	64 326*	61 587

* Ce chiffre a été redressé en fonction de nouveaux renseignements fournis par la Régie des alcools de l'Ontario.

LICENCES DE LOTERIE DÉLIVRÉES PAR LA CAJO

Le processus de délivrance de licences de loterie est toujours à deux paliers, les municipalités locales délivrant la plupart de ces licences.

Licences de loteries délivrées

Exercice	2008–2009	2009–2010
Bingo	171	157
Jeux de bienfaisance (salle de bingo)	8 935	8 326
Billets à fenêtres	279	299
Tombolas	185	193
Activités de jeu à caractère social	55	48
Autres	7	8
Total	**9 632**	**9 031**

Remarque : Des licences distinctes sont délivrées pour chaque genre de loterie pourvue d'une licence provinciale.

INSCRIPTIONS RELATIVE AUX LOTERIES POUR DES DÉTAILLANTS, DES GÉRANTS DE DÉTAILLANTS ET DES FOURNISSEURS DE MATÉRIEL

Le 1er janvier 2008, la CAJO a commencé à réglementer les loteries exploitées par la Société des loteries et des jeux de l'Ontario (OLG) dans la province. Cela a signifié que tous les détaillants de produits de loterie, les gérants de détaillants de produits de loterie et les fournisseurs de matériel de loterie à l'OLG devaient être inscrits auprès de la CAJO à compter de cette date et respecter des modalités précises pour pouvoir vendre des produits de loterie en Ontario. Il n'y a pas de droits d'inscription.

Inscriptions relative aux loteries délivrées

Exercice	2008–2009	2009–2010
Détaillants de produits de loterie	10 173	10 288
Gérants de détaillants de produits de loterie	1 875	1 709
Fournisseurs de matériel de loterie	25	27
Total	**12 073**	**12 024**

PERSONNES INSCRITES RELATIVEMENT AU JEU

Les industries des jeux de bienfaisance et des jeux dans les casinos continuent de faire face à divers défis, dont la baisse du nombre de personnes fréquentant les salles de bingo, les casinos commerciaux, les casinos de l'OLG et les établissements de machines à sous dans des hippodromes pour différentes raisons, notamment les règlements interdisant l'usage du tabac, les nouvelles procédures à la frontière, l'appréciation du dollar canadien et une augmentation de la concurrence exercée par les casinos situés dans les villes frontalières américaines.

Inscriptions relatives aux jeux délivrées

Exercice	2008–2009	2009–2010
Jeux de bienfaisance		
Exploitants de salles de bingo	75	74
Fournisseurs ou fabricants des services et matériel de jeu	96	95
Vendeurs de billets à fenêtres*	555	474
Préposés au jeux	3 112	3 049
Total partiel	*3 838*	*3 692*
Casinos et établissements de machines à sous		
Fournisseurs de services relatifs au jeu	2 557	2,493
Employés de services relatifs au jeu	16 179	15 646
Total partiel	*18 736*	*18 139*
Total	**22 574**	**21 831**

* Ce chiffre représente le nombre de vendeurs de billets à fenêtre inscrits qui vendent uniquement des billets à fenêtres (pas de produits de loterie de l'OLG); il n'indique pas le nombre total de points de vente de billets à fenêtres dans la province. Tous les détaillants de produits de loterie inscrits peuvent vendre des billets à fenêtres en plus des produits de loterie de l'OLG.

ENQUÊTES, APPLICATION DES LOIS ET CONFORMITÉ

1 310 cas

L'Unité de l'application des lois dans les casinos de la CAJO a fait enquête sur quelque 1 310 cas relatifs à des casinos et des établissements de machines à sous dans des hippodromes pendant l'exercice, en plus d'aider les services policiers locaux dans des enquêtes sans rapport avec le jeu. Seuls les événements donnant lieu au dépôt d'un rapport sont considérés par le Bureau des enquêtes et de l'application des lois de la CAJO comme des cas qui doivent être déclarés. Le nombre de cas a augmenté, car il était d'environ 1 279 l'année dernièrer.

51 288 inspections des jeux électron

Plus de 51 288 dispositifs de jeu électronique, dont des machines à sous, ont été inspectés cette année sans interrompre les activités quotidiennes des installations de jeu. Tout le matériel de jeu électronique et les systèmes de gestion des jeux doivent être mis à l'essai, approuvés et inspectés avant d'être mis en activité pour veiller à ce qu'ils ne permettent pas la fraude et qu'ils se conforment aux normes acceptables liées au hasard, ainsi qu'aux exigences relatives à l'intégrité et à la sécurité du matériel et des logiciels.

La CAJO a des préposés aux jeux électroniques dans les casinos et les établissements de machines à sous dans des hippodromes, qui sont chargés d'inspecter le nouveau matériel de jeu électronique, d'effectuer des vérifications aléatoires du matériel de jeu électronique approuvé et de procéder à des inspections des nouvelles installations et des modifications aux machines à sous.

Le temps nécessaire pour l'approbation d'un dispositif de jeu électronique au cours de la période 2009–2010 a été de 31 jours, ce qui est parmi les meilleurs en Amérique du Nord

26 986 inspections des alcools

La Direction de l'application des lois régissant les alcools de la CAJO travaille toujours avec les organismes locaux d'application des lois à des projets conjoints ciblant les installations présentant les plus hauts risques et les établissements posant des problèmes, qui sont repérés en collaboration avec les autorités locales. De plus, au cours de l'exercice, on a effectué 24 582 inspections d'établissements pourvus d'un permis de vente d'alcool et on a participé à 2 404 projets conjoints

9 736 inspections des loteries

Le 1er janvier 2008, on a confié à la Direction de l'application des lois régissant les alcools de la CAJO le soin d'effectuer des inspections pour vérifier la conformité des loteries. Au cours de 2009–2010, 9 736 inspections ont été effectuées auprès de points de vente de détaillants de produits de loterie inscrits.

2 138 inspections liées aux jeux de bienfaisance

Les inspecteurs de la CAJO sont formés pour inspecter des points de vente de billets à fenêtres partout en Ontario; ils sont aussi formés pour inspecter des salles de bingo afin d'en assurer la conformité avec la *Loi de 1992 sur la réglementation des jeux.*

476 enquêtes liées aux loteries

Le 1er janvier 2008, les agents de la Police provinciale de l'Ontario en détachement à la CAJO ont commencé à mener des enquêtes sur les gagnants liés à l'OLG (détaillants ou personnes ayant un lien de parenté) et les gagnants suspects de prix de loteries exploitées par l'OLG. L'OLG fait l'examen initial de tous les prix de plus de 10 000 $ qui sont réclamés et soumet les réclamations de personnes liées à l'OLG à la Police provinciale de l'Ontario ou à une entreprise spécialisée dans les enquêtes pour qu'une enquête soit effectuée. Dans la catégorie des « parties liées à l'OLG » (ou « initiés »), la Police provinciale mène une enquête lorsque les personnes suivantes gagnent : 1) des personnes ou entreprises inscrites (détaillants, fabricants, etc.); 2) des membres du personnel clé de l'OLG possédant un important pouvoir décisionnel; 3) des employés de détaillants participant à la vente et à l'échange des billets. Les autres personnes définies comme étant des « initiés » (le reste des employés de l'OLG) font l'objet d'une enquête par une autre entreprise indépendante conformément aux procédures approuvées par la CAJO. Au cours de son premier exercice complet, la Police provinciale de l'Ontario a mené au total 476 enquêtes, dont 179 pour des gagnants liés à l'OLG d'un prix supérieur à 10 000 $, 124 gagnants suspects et 173 plaintes différentes au sujet de vols possibles, de fraudes, etc.

SERVICE À LA CLIENTÈLE

Dans le cadre de notre programme de prestation des services, les membres du personnel de la CAJO continuent de dispenser des services personnels aux clients par l'entremise de notre unité du service à la clientèle. Au cours de 2009–2010, les employés de cette unité ont aidé plus de 117 243 personnes qui désiraient se procurer un permis ou une licence ou s'inscrire, ou encore qui voulaient obtenir des renseignements ou formuler une plainte au sujet des activités de la CAJO. Cela représente une diminution de 16 219 par rapport à l'exercice précédent. Ils ont aussi répondu à plus de 14 751 personnes au comptoir du service à la clientèle du bureau central de la CAJO. En outre, plus de 41 522 clients ont eu recours à notre système intégré de messages téléphoniques enregistrés. Toujours en 2009–2010, la CAJO a pris des mesures pour moderniser l'équipement de son centre d'appels pour améliorer les services dispensés à nos intervenants.

RELATIONS AVEC LES MÉDIAS

La CAJO a adopté une stratégie proactive à l'égard des relations avec les médias en communiquant des renseignements au moment opportun de façon à renseigner le public, les titulaires de permis ou licence et les personnes ou entreprises inscrites sur les responsabilités et les activités de la CAJO à l'égard de la délivrance de permis et de licences et de l'application des lois relativement aux industries des alcools et des jeux de la province. La CAJO tient des conférences de presse lorsqu'on apporte des modifications aux lois, aux règlements et aux politiques portant sur les alcools et les jeux, ainsi que lorsque des décisions sont rendues par le conseil. En 2009–2010, la CAJO a répondu à 218 demandes de renseignements de la part des médias.

SITE WEB DE LA CAJO

La CAJO s'est engagée à fournir des renseignements exacts et à jour à ses clients en ayant recours à un certain nombre de moyens de communication, dont Internet. Le site Web de la CAJO (*www.agco.on.ca*) permet aux clients et au grand public d'accéder facilement et au moment voulu à des renseignements sur les politiques relatives aux alcools et aux jeux administrées par la CAJO. Il renferme toutes les formules de demande d'inscription et de permis et licence, les guides d'instructions, ainsi que les publications, les rapports annuels et les bulletins de la CAJO. En 2009–2010, on a accédé au site Web de la CAJO plus de 553 000 fois.

En 2009–2010, la CAJO a entrepris un projet visant à réaménager et à réorganiser le site Web de la CAJO afin d'y ajouter de nouvelles fonctions et d'en faciliter la consultation. Le nouveau site contribuera aussi à la réalisation de la stratégie relative à la TI de la CAJO en donnant la possibilité d'obtenir des formulaires sur demande et de dispenser des services électroniques aux intervenants.

MESURES DE RENDEMENT

Les objectifs de rendement fixés pour la CAJO pour 2009–2010 ont tous été atteints.

OBJECTIF	MESURE DE RÉSULTATS	MESURE D'IMPACT
SATISFACTION DES CLIENTS		
Fournir un service à la clientèle approprié et courtois à tous les titulaires de permis ou licence et au grand public	Mise en œuvre du nouveau processus pour les commentaires et les plaintes	Augmentation du nombre de moyens que les titulaires de permis ou licence, les personnes ou entreprises inscrites et le public peuvent prendre pour formuler des commentaires ou des plaintes
GESTION EFFICACE ET EFFICIENTE DES RESSOURCES		
Faire en sorte que les processus administratifs soient les plus efficaces et efficients possibles	Réduction du temps requis pour l'examen des demandes dans les cas où le risque est faible	Plus de ressources consacrées à l'évaluation de l'incidence des demandes, pour la sécurité et l'intérêt publics, dans les cas où le risque est élevé
	Utilisation accrue d'outils récemment mis en place pour assurer la conformité des titulaires de permis ou licence et des personnes ou entreprises inscrites	Réaffectation des ressources de la CAJO consacrées à l'application des lois à des questions plus importantes concernant la sécurité publique et l'intégrité
PERFECTIONNEMENT ET SATISFACTION DES MEMBRES DU PERSONNEL INTERNE		
Assurer un milieu favorisant une communication ouverte avec les employés	Analyse des renseignements découlant de la vérification liée aux communications	Mise en œuvre des recommandations importantes découlant de la vérification liée aux communications de 2007–2008
Assurer un milieu favorisant des possibilités clés d'apprentissage et de perfectionnement pour les employés	Sérieux engagement envers des possibilités ciblées d'apprentissage et de perfectionnement	Mise en œuvre d'un plan de perfectionnement permettant aux équipes de cadres intermédiaires d'améliorer leurs aptitudes en leadership stratégique
EXCELLENCE SUR LE PLAN ADMINISTRATIF ET DES OPÉRATIONS		
Avoir recours à des stratégies de gestion des risques à l'échelle de la CAJO	Mise en œuvre d'une stratégie de gestion des risques de l'entreprise (stratégies à l'échelle de l'organisme, de directions et liées à une initiative en particulier)	Des stratégies liées aux risques sont utilisées pour tous les secteurs afin de réduire l'exposition de l'organisation aux risques et d'améliorer la prise de décisions (uniformité/pro-cessus)
Mettre en oeuvre des stratégies de contrôle interne à l'échelle de l'organisation	Élaboration de stratégies de contrôle interne	Activités et stratégies de contrôle interne utilisées à l'échelle de l'organisation afin d'augmenter la responsabilité et la gouvernance

OBJECTIF 2009–2010	RÉSULTATS
Faire en sorte que 100 % des plaintes fassent l'objet d'une enquête, soient réglées et que le dossier soit fermé	100 % des plaintes ont bien été gérées (enquête, résolution et fermeture du dossier); le cas échéant, les plaintes ont été transmises aux échelons supérieurs à l'intérieur de 72 heures.
Faire en sorte que 100 % des commentaires servent à améliorer les services à la clientèle et les initiatives de formation	100 % des commentaires ont été examinés et servi à des améliorations, le cas échéant.
Utiliser de façon uniforme des critères convenant au niveau de risque déterminé, utilisation visant à favoriser la conformité des titulaires de permis et à limiter les risques	Le système de délivrance des permis en fonction du risque a été mis en œuvre et s'applique à toutes les demandes de permis de vente d'alcool; il a amélioré les taux de conformité et favorise une approche uniforme pour la gestion des risques au sein du secteur.
Augmenter considérablement la résolution de questions touchant la conformité à l'aide des nouveaux outils (amendes, délivrance de permis en fonction du risque, etc.)	L'utilisation d'outils pour assurer la conformité a beaucoup augmenté; plus de 90 % de toutes les questions liées à la non-conformité sont gérées à l'aide de ces outils (lettre d'incident, délivrance des permis en fonction du risque, amendes, etc.).
Augmenter de 20 % (ou d'un pourcentage important) le niveau de satisfaction des employés déterminé dans le cadre d'un examen de la satisfaction au sein de l'organisation	Un sondage sur la participation des employés mené en février 2010 a permis d'obtenir des résultats positifs dans plusieurs domaines, dont le fait que les employés connaissent bien et appuient la vision, la mission, le mandat et les priorités stratégiques et administratives de la CAJO; points à améliorer : meilleur soutien des clients, meilleur équilibre travail-vie pour les employés et direction plus ouverte aux nouvelles idées. Les résultats servent de repère pour les améliorations et les prochains sondages.
Augmenter les possibilités de développement des aptitudes en gestion pour les cadres intermédiaires	La CAJO continue de mettre l'accent sur l'augmentation des possibilités de développement des aptitudes en gestion pour les cadres intermédiaires; au cours de l'exercice, elle a fait en sorte que des activités de formation et des possibilités de perfectionnement continuent d'être offertes aux cadres.
Examiner/vérifier l'efficacité de la mise en œuvre de toutes les initiatives de l'organisation et l'atténuation des risques	Une importante initiative visant à évaluer le rendement et établir des repères a été mise en œuvre au cours de l'exercice. Elle aidera l'organisation à évaluer l'efficience et l'efficacité de son modèle de réglementation et de son mandat; les objectifs stratégiques de cette initiative englobent les objectifs d'évaluation des stratégies de gestion des risques mises en œuvre au sein de l'organisation.
Mettre en œuvre les recommandations découlant de la vérification des systèmes de contrôle interne	On planifie la vérification et établit des repères de rendement pour toutes les nouvelles initiatives (p. ex., la délivrance des permis en fonction du risque); ces initiatives sont intégrées au profil de risque de l'organisation et il a été établi que des vérifications annuelles seraient effectuées pour vérifier l'efficacité des mesures de contrôle et des processus mis en place pour appuyer les secteurs clés de l'organisation.
Vérifier toutes les mesures de contrôle interne importantes en fonction d'un système de rotation sur quatre ans.	On a élaboré et mis en œuvre une approche fondée sur le risque et la rotation.

MESURES DE RENDEMENT

Les objectifs de rendement fixés pour la CAJO pour 2009 – 2010 ont tous été atteints.

OBJECTIF	MESURE DE RÉSULTATS	MESURE D'IMPACT
SATISFACTION DES CLIENTS		
Fournir un service à la clientèle approprié et courtois à tous les titulaires de permis et membres du grand public		
GESTION EFFICACE ET EFFICIENTE DES RESSOURCES		
PERFECTIONNEMENT ET SATISFACTION DES MEMBRES DU PERSONNEL INTERNE		
EXCELLENCE SUR LE PLAN ADMINISTRATIF ET DES OPÉRATIONS		

OBJECTIF 2009–2010	RÉSULTATS
Faire en sorte que 100 % des points de vente fassent l'objet d'une enquête, soient réglées et que la clientèle soit [illegible]	[illegible]
Faire en sorte que 100 % des [illegible] taires servent à [illegible] la clientèle et des [illegible]	[illegible]
Utiliser les [illegible] convenues [illegible] mine, [illegible] conformité des [illegible] toutes les mesures	[illegible]
Augmenter [illegible] de [illegible] des [illegible] de [illegible]	[illegible]
Augmenter [illegible] des [illegible]	[illegible]
Élaborer [illegible] sous [illegible] de l'organisation [illegible] risque	[illegible]
Mettre en œuvre [illegible] tions [illegible] systèmes de [illegible]	[illegible]
Vérifier toutes les mesures de contrôle interne importantes en fonction d'un système de rotation sur [illegible] ans	[illegible]

2009–2010

RÉSULTATS FINANCIERS

Revenus et dépenses pour l'exercice.....36
Vérification.....36

2009–2010

RÉSULTATS FINANCIERS

RÉSULTATS FINANCIERS

REVENUS ET DÉPENSES POUR L'EXERCICE

La CAJO dépose au Trésor du gouvernement tous les revenus qu'elle perçoit et assume ses frais de fonctionnement à partir d'une enveloppe budgétaire séparée qui fait partie du budget des dépenses du ministère des Services aux consommateurs.

Revenus

Exercice	2008–2009	2009–2010
Droits	500 157 105 $	491 398 095 $
Total	**500 157 105 $**	**491 398 095 $**

Dépenses

Exercice	2008–2009	2009–2010
Salaires et avantages sociaux	46 017 665 $	46 564 403 $
Autres charges directes de fonctionnement	16 692 014 $	12 769 762 $
Moins les recouvrements	(22 922 128 $)	(19 791 229 $)
Total	**39 922 128 $**	**39 542 936 $**

Les recouvrements pour 2009–2010 englobent des montants provenant d'annonces pour les permis d'alcool, d'enquêtes liées à l'examen de l'admissibilité (droits facturés directement aux auteurs de demande) et à l'inscription, ainsi que de la réglementation des loteries de l'OLG (payés par l'OLG).

Total des dépenses de programmes pour 2009–2010 : 59 334 165 $
Total des dépenses de programmes pour 2008–2009 : 62 709 679 $

VÉRIFICATION

La CAJO est assujettie à l'examen et à la vérification du ministère des Services aux consommateurs. En outre, elle est assujettie à des vérifications par le vérificateur général et à toute autre vérification jugée nécessaire par le ministre.

ANNEXE I : JEUX

Code criminel (Canada) 38
Loi de 1992 sur la réglementation des jeux 38
Décret 1413/08 38
Délivrance de licences de loterie par les Premières nations 39
Liens entre les partenaires dans le secteur des jeux de l'Ontario 40

RÉSULTATS FINANCIERS

REVENUS ET DÉPENSES POUR L'EXERCICE

La CAJO dépose au Trésor du gouvernement tous les revenus qu'elle perçoit et assume ses frais de fonctionnement à partir d'une enveloppe budgétaire séparée qui fait partie du budget des dépenses du ministère des Services aux consommateurs.

Revenus

Exercice	**2008–2009**	**2009–2010**
Droits	500 157 105 $	491 398 095 $
Total	**500 157 105 $**	**491 398 095 $**

Dépenses

Exercice	**2008–2009**	**2009–2010**
Salaires et avantages sociaux	46 017 665 $	46 564 403 $
Autres charges directes de fonctionnement	16 692 014 $	12 769 762 $
Moins les recouvrements	(22 922 128 $)	(19 791 229 $)
Total	**39 922 128 $**	**39 542 936 $**

Les recouvrements pour 2009–2010 englobent des montants provenant d'annonces pour les permis d'alcool, d'enquêtes liées à l'examen de l'admissibilité (droits facturés directement aux auteurs de demande) et à l'inscription, ainsi que de la réglementation des loteries de l'OLG (payés par l'OLG).

Total des dépenses de programmes pour 2009–2010 : 59 334 165 $
Total des dépenses de programmes pour 2008–2009 : 62 709 679 $

VÉRIFICATION

La CAJO est assujettie à l'examen et à la vérification du ministère des Services aux consommateurs. En outre, elle est assujettie à des vérifications par le vérificateur général et à toute autre vérification jugée nécessaire par le ministre.

ANNEXE I : JEUX

JEUX : CADRE LÉGISLATIF

CODE CRIMINEL (CANADA)

Le *Code criminel (Canada)* (« *Code criminel* ») définit les types de jeu qui sont légaux et confie aux provinces la responsabilité de l'exploitation et de la réglementation des formes légales de jeu ainsi que de la délivrance de licences à leur égard.

La partie VII du *Code criminel* interdit le jeu en général, mais le paragraphe 207 (1) prévoit un certain nombre d'exceptions. Il autorise en particulier les loteries à condition qu'elles soient :

- « mises sur pied et exploitées » par la province, en conformité avec la législation de la province;
- « mises sur pied et exploitées » par un organisme de charité ou un organisme religieux en vertu d'une licence, pourvu que le produit de la loterie soit utilisé à des fins charitables ou religieuses;
- « mises sur pied et exploitées » par le conseil d'une foire ou d'une exposition titulaire d'une licence ou par l'exploitant d'une concession louée auprès du conseil.

Selon la définition du *Code criminel*, le terme « loterie » s'entend des jeux autres que les jeux de bonneteau, les planchettes à poinçonner ou les tables à monnaie; le bookmaking, la vente d'une mise collective ou l'inscription ou la prise de paris; et les jeux exploités par un ordinateur, un dispositif électronique de visualisation ou un appareil à sous, à moins que la loterie ne soit mise sur pied et exploitée par la province (paragraphe 207 (4)).

Seul le gouvernement d'une province peut mettre sur pied et exploiter une loterie faisant appel à des jeux de dés, à des machines à sous ou à d'autres dispositifs informatisés.

LOI DE 1992 SUR LA RÉGLEMENTATION DES JEUX

La *Loi de 1992 sur la réglementation des jeux* prévoit la réglementation des activités de jeu, des fournisseurs de biens ou de services relatifs au jeu et des préposés et employés au jeu dans les casinos commerciaux, les casinos exploités par l'OLG et les établissements de machines à sous dans des hippodromes, et lors d'activités de jeu de bienfaisance, ainsi que l'inscription des détaillants de produits de loterie, les gérants de détaillants de produits de loterie et les fournisseurs de produits de loterie de l'OLG.

DÉCRET 1413/08

Le Décret 1413/08 clarifie les règles et les responsabilités de la CAJO et des municipalités en ce qui a trait à la délivrance des licences de loterie. D'autres modifications ont été apportées pour tenir compte du nouveau modèle de recettes de bingo. Le Décret prévoit que les organismes de bienfaisance qui veulent mettre sur pied et administrer des activités de jeu peuvent obtenir une licence auprès du registrateur en vertu de la *Loi de 1992 sur la réglementation des jeux* ou, selon le type d'activité de bienfaisance et le montant des prix décernés, auprès d'un conseil municipal. Le Décret précise les conditions qui s'appliquent aux licences de loterie. Il prévoit en outre que le registrateur peut assortir de conditions supplémentaires les licences qu'il délivre. Il en est de même pour le conseil municipal pourvu que ses conditions ne contreviennent pas à celles du registrateur. Le Décret accorde à un certain nombre de Premières nations le pouvoir de délivrer des licences de loterie à des organismes de bienfaisance.

Pour être admissible à une licence de loterie, l'organisme doit avoir été créé à des fins de bienfaisance. D'après le Décret et les principes de la common law, cela signifie que l'organisme doit viser l'un des objectifs suivants :

- Soulager la pauvreté;
- Promouvoir l'éducation;
- Promouvoir la religion;
- Appuyer toute autre fin pouvant profiter à la collectivité.

Selon les estimations de la CAJO, les dépenses engagées par le grand public dans les jeux de bienfaisance s'élèveraient à environ 1,21 milliard de dollars par année dans la province. Les jeux de bienfaisance faisant l'objet de licences en Ontario profitent à des milliers d'organismes communautaires de bienfaisance locaux. La CAJO estime que la tenue de loteries pourvues d'une licence a permis aux organismes de bienfaisance de l'Ontario de recueillir environ 157 millions de dollars.Revenus estimatifs provenant des jeux de bienfaisance à l'échelle de la province.

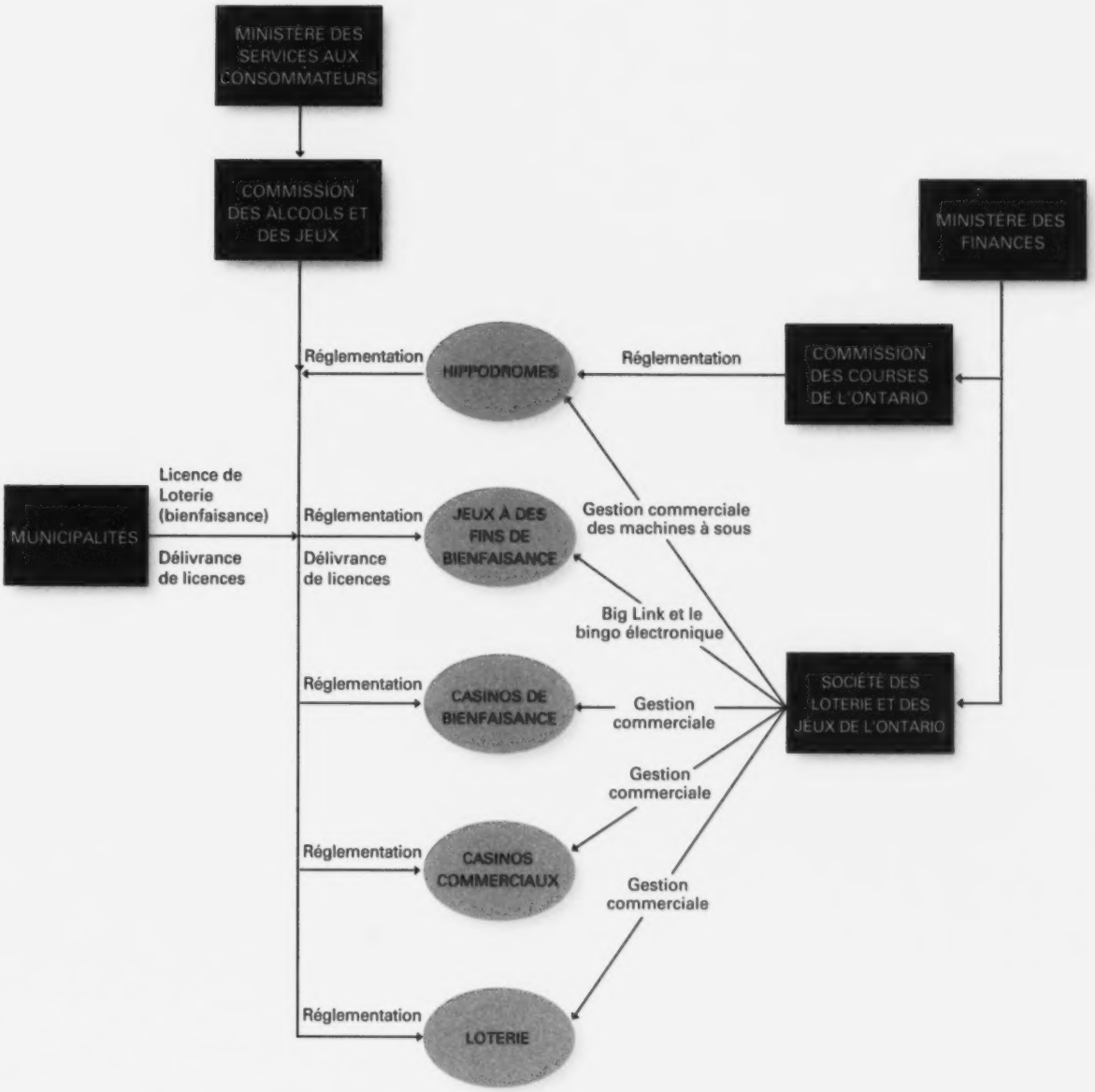
Revenus estimatifs provenant des jeux de bienfaisance à l'échelle de la province

Jeux	Mises brutes	Revenus nets	Profits – bienfais.
Bingos	609 000 000 $	148 000 000 $	50 000 000 $
Billets à fenêtres	317 000 000 $	102 000 000 $	40 000 000 $
Tombolas	284 000 000 $	166 000 000 $	67 000 000 $
Total	**1 210 000 000 $**	**416 000 000 $**	**157 000 000 $**

DÉLIVRANCE DE LICENCES DE LOTERIE PAR LES PREMIÈRES NATIONS

En 1998, le gouvernement a approuvé un cadre de délivrance de licences de loterie pour les Premières nations, qui délègue à des Premières nations un pouvoir comparable à celui des municipalités. Un décret est émis pour chaque Première nation participante. Le décret donne aux Premières nations le pouvoir de délivrer des licences à des organismes religieux et de bienfaisance pour leur permettre d'organiser des loteries.

LIENS ENTRE LES PARTENAIRES DANS LE SECTEUR DES JEUX DE L'ONTARIO



La CAJO est responsable de la réglementation des casinos commerciaux, des casinos de l'OLG, des établissements de machines à sous dans des hippodromes et des loteries mises sur pied par l'OLG.

L'OLG est chargée, aux termes du *Code criminel (Canada)* et de la *Loi de 1999 sur la Société des loteries et des jeux de l'Ontario*, de la mise sur pied et de l'exploitation des activités de jeu dans les casinos commerciaux, les casinos de l'OLG et les établissements de machines à sous dans des hippodromes, ainsi que du jeu connexe « Big Link Bingo » joué dans les salles de bingo de bienfaisance et des projets pilotes de bingo électronique. L'OLG est aussi responsable de la gestion commerciale de tous les jeux de loterie traditionnels, dont les billets « Super 7 », « 6/49 » et les billets à gratter.

Les municipalités et la CAJO sont responsables de la délivrance des licences de loterie, essentiellement à des organismes religieux ou de bienfaisance pour des bingos et des billets à fenêtres. La majorité des licences de loterie sont délivrées par les municipalités de la province.

Casinos de l'OLG

Nom	N^bre de machines à sous	N^bre de tables	Endroit	Ouverture au Public
OLG Casino Brantford	506	49	Brantford	19 nov. 1999
Great Blue Heron Casino	543	60	Port Perry	5 mai 2000
OLG Casino Point Edward	543	30	Point Edward	20 avril 2000
OLG Casino Sault Ste. Marie	441	13	Sault Ste. Marie	23 mai 1999
OLG Casino Thousand Island	503	23	Gananoque	22 juin 2002
OLG Casino Thunder Bay	452	14	Thunder Bay	30 août 2000

Casinos commerciaux

Nom	N^bre de machines à sous	N^bre de tables	Endroit	Ouverture au public
Casino Niagara	1 636	40	Niagara Falls	9 dec. 1996
Niagara Fallsview	3 052	133	Niagara Falls	8 juin 2004
Casino Rama	2 488	118	Orillia	31 juin 1996
Caesars Windsor	2 576	83	Windsor	29 juil. 1998

Machines à sous dans des hippodromes

Nom	N^bre de machines à sous	Endroit	Ouverture au public
Ajax Downs	800	Ajax	2 mars 2006
OLG Slots at Clinton Raceway	123	Clinton	26 août 2000
OLG Slots at Dresden Raceway	116	Dresden	20 avril 2001
Flamboro Downs	812	Dundas	13 oct. 2000
Fort Erie Racetrack	923	Fort Erie	11 sept. 1999
Georgian Downs	802	Barrie	29 nov 2001
Grand River Raceway	241	Elora	6 dec. 2003
OLG Slots at Hanover Raceway	129	Hanover	21 févr. 2001
OLG Slots at Hiawatha Raceway	452	Sarnia	10 mai 1999
Kawartha Downs Raceway	454	Peterborough	24 nov. 1999
Mohawk Raceway	861	Milton	12 août 1999
Rideau Carleton Raceway	1 250	Ottawa	18 févr. 2000
Sudbury Downs Raceway	351	Sudbury	28 nov. 1999
OLG Slots at Western Fair	750	London	30 sept. 1999
OLG Slots at Windsor Raceway	750	Windsor	18 dec. 1998
Woodbine Raceway	2 097	Toronto	29 mars 2000
Woodstock Raceway	181	Woodstock	22 juin 2001

ANNEXE II : ALCOOL

Loi sur les permis d'alcool 44
Loi sur les alcools [Alinéas 3(1)b, e, f, g et 3(2)a] 44
Loi de 2000 sur le contenu et l'étiquetage du vin 45

Machines à sous dans des hippodromes

Nom	Nbre de machines à sous	Endroit	Ouverture au public
Ajax Downs	800	Ajax	2 mars 2006
OLG Slots at Clinton Raceway	123	Clinton	26 août 2000
OLG Slots at Dresden Raceway	116	Dresden	20 avril 2001
Flamboro Downs	812	Dundas	13 oct. 2000
Fort Erie Racetrack	923	Fort Erie	11 sept. 1999
Georgian Downs	802	Barrie	29 nov 2001
Grand River Raceway	241	Elora	6 dec. 2003
OLG Slots at Hanover Raceway	129	Hanover	21 févr. 2001
OLG Slots at Hiawatha Raceway	452	Sarnia	10 mai 1999
Kawartha Downs Raceway	454	Peterborough	24 nov. 1999
Mohawk Raceway	861	Milton	12 août 1999
Rideau Carleton Raceway	1 250	Ottawa	18 févr. 2000
Sudbury Downs Raceway	351	Sudbury	28 nov. 1999
OLG Slots at Western Fair	750	London	30 sept. 1999
OLG Slots at Windsor Raceway	750	Windsor	18 dec. 1998
Woodbine Raceway	2 097	Toronto	29 mars 2000
Woodstock Raceway	181	Woodstock	22 juin 2001

ANNEXE II : ALCOOL

ALCOOL : CADRE LÉGISLATIF

LOI SUR LES PERMIS D'ALCOOL

La *Loi sur les permis d'alcool* établit les règles s'appliquant à la délivrance des permis pour la vente et le service de boissons alcoolisées en Ontario ainsi que la réglementation de ces activités (à l'exception des activités de vente au détail de la Régie des alcools de l'Ontario).

La Loi prévoit plusieurs genres de permis, notamment :

- le permis de vente d'alcool;
- le permis de centre de fermentation libre-service;
- le permis de service de livraison d'alcool;
- le permis de fabricant;
- le permis de représenter un fabricant d'alcool;
- le permis de vente et de service de boissons alcoolisées lors d'occasions spéciales, que l'on appelle permis de circonstance (par exemple, pour les bars payants lors de campagnes de financement, de mariages et de réceptions).

La *Loi sur les permis d'alcool* établit aussi les règles qui régissent la vente et le service de boissons alcoolisées :

- aucune vente ni aucun service à des personnes de moins de 19 ans;
- aucune vente ni aucun service à des personnes qui semblent en état d'ébriété;
- aucune vente d'alcool avant 11 heures du matin ou après 2 heures du matin (sauf avis contraire);
- aucune vente de boissons alcoolisées illégales;
- la loi précise les lieux où la consommation de boissons alcoolisées est autorisée (résidence personnelle, établissements autorisés, lieux privés).

La Loi sur les permis d'alcool et ses règlements prévoient des inspections et l'application des mesures législatives pour vérifier si les titulaires de permis respectent les mesures législatives portant sur la vente et le service de boissons alcoolisées.

LOI SUR LES ALCOOLS *[ALINÉAS* 3(1)B, E, F, G ET 3(2)A]

Le 3 juillet 2001, la CAJO a assumé les responsabilités suivantes, qui incombaient auparavant à la LCBO :

- Contrôler la livraison de boissons alcoolisées au public;
- Autoriser les fabricants de bière et de spiritueux et les établissements vinicoles qui produisent du vin de l'Ontario à vendre leurs produits dans des magasins qui leur appartiennent et qui sont exploités par ceux-ci et autoriser The Beer Store à exploiter des magasins pour la vente de bière au public;
- Contrôler et superviser les méthodes et les procédures de marketing utilisées par les magasins qui appartiennent aux fabricants ou aux établissements vinicoles mentionnés précédemment et qui sont exploités par ceux-ci;
- Déterminer, en vertu de la Loi sur les permis d'alcool, les municipalités où des magasins qui appartiennent aux fabricants ou aux établissements vinicoles mentionnés précédemment et qui sont exploités par ceux-ci seront établis ou autorisés et l'emplacement de ces magasins au sein des municipalités;
- Établir des conditions, sous réserve de tout règlement, à l'égard des autorisations accordées pour les magasins qui appartiennent aux fabricants ou aux établissements vinicoles mentionnés précédemment et qui sont exploités par ceux-ci;
- Établir des conditions, sous réserve de tout règlement, à l'égard des autorisations accordées relativement à la livraison de boissons alcoolisées au public.

LOI DE 2000 SUR LE CONTENU ET L'ÉTIQUETAGE DU VIN

La *Loi de 2000 sur le contenu et l'étiquetage du vin* prévoit qu'un établissement vinicole de l'Ontario peut produire du vin en utilisant des raisins ou des produits du raisin importés et le vendre dans la province. Si un établissement vinicole de l'Ontario décide d'utiliser des raisins ou des produits du raisin importés pour fabriquer son vin, il doit s'assurer que chacune de ces bouteilles de vin contient au moins 30 % de raisins ou de produits du raisin de l'Ontario. En vertu des modifications au règlement qui ont été déposées en novembre 2009 et qui sont entrées en vigueur le 1er septembre 2010, les vins de coupage des établissements vinicoles de l'Ontario doivent renfermer en moyenne au moins 40 % de raisins ou de produits du raisin de l'Ontario et un minimum de 25 % par bouteille.

ALCOOL : CADRE LÉGISLATIF

LOI SUR LES PERMIS D'ALCOOL

La *Loi sur les permis d'alcool* établit les règles s'appliquant à la délivrance des permis pour la vente et le service de boissons alcoolisées en Ontario ainsi que la réglementation de ces activités (à l'exception des activités de vente au détail de la Régie des alcools de l'Ontario).

La Loi prévoit plusieurs genres de permis, notamment :

- le permis de vente d'alcool;
- le permis de centre de fermentation libre-service;
- le permis de service de livraison d'alcool;
- le permis de fabricant;
- le permis de représenter un fabricant d'alcool;
- le permis de vente et de service de boissons alcoolisées lors d'occasions spéciales, que l'on appelle permis de circonstance (par exemple, pour les bars payants lors de campagnes de financement, de mariages et de réceptions).

La *Loi sur les permis d'alcool* établit aussi les règles qui régissent la vente et le service de boissons alcoolisées :

- aucune vente ni aucun service à des personnes de moins de 19 ans;
- aucune vente ni aucun service à des personnes qui semblent en état d'ébriété;
- aucune vente d'alcool avant 11 heures du matin ou après 2 heures du matin (sauf avis contraire);
- aucune vente de boissons alcoolisées illégales;
- la loi précise les lieux où la consommation de boissons alcoolisées est autorisée (résidence personnelle, établissements autorisés, lieux privés).

La Loi sur les permis d'alcool et ses règlements prévoient des inspections et l'application des mesures législatives pour vérifier si les titulaires de permis respectent les mesures législatives portant sur la vente et le service de boissons alcoolisées.

LOI SUR LES ALCOOLS [ALINÉAS 3(1)B, E, F, G ET 3(2)A]

Le 3 juillet 2001, la CAJO a assumé les responsabilités suivantes, qui incombaient auparavant à la LCBO :

- Contrôler la livraison de boissons alcoolisées au public;
- Autoriser les fabricants de bière et de spiritueux et les établissements vinicoles qui produisent du vin de l'Ontario à vendre leurs produits dans des magasins qui leur appartiennent et qui sont exploités par ceux-ci et autoriser The Beer Store à exploiter des magasins pour la vente de bière au public;
- Contrôler et superviser les méthodes et les procédures de marketing utilisées par les magasins qui appartiennent aux fabricants ou aux établissements vinicoles mentionnés précédemment et qui sont exploités par ceux-ci;
- Déterminer, en vertu de la Loi sur les permis d'alcool, les municipalités où des magasins qui appartiennent aux fabricants ou aux établissements vinicoles mentionnés précédemment et qui sont exploités par ceux-ci seront établis ou autorisés et l'emplacement de ces magasins au sein des municipalités;
- Établir des conditions, sous réserve de tout règlement, à l'égard des autorisations accordées pour les magasins qui appartiennent aux fabricants ou aux établissements vinicoles mentionnés précédemment et qui sont exploités par ceux-ci;
- Établir des conditions, sous réserve de tout règlement, à l'égard des autorisations accordées relativement à la livraison de boissons alcoolisées au public.

LOI DE 2000 SUR LE CONTENU ET L'ÉTIQUETAGE DU VIN

La *Loi de 2000 sur le contenu et l'étiquetage du vin* prévoit qu'un établissement vinicole de l'Ontario peut produire du vin en utilisant des raisins ou des produits du raisin importés et le vendre dans la province. Si un établissement vinicole de l'Ontario décide d'utiliser des raisins ou des produits du raisin importés pour fabriquer son vin, il doit s'assurer que chacune de ces bouteilles de vin contient au moins 30 % de raisins ou de produits du raisin de l'Ontario. En vertu des modifications au règlement qui ont été déposées en novembre 2009 et qui sont entrées en vigueur le 1er septembre 2010, les vins de coupage des établissements vinicoles de l'Ontario doivent renfermer en moyenne au moins 40 % de raisins ou de produits du raisin de l'Ontario et un minimum de 25 % par bouteille.